

**ETIKA BISNIS ISLAM PENJAHIT PAKAIAN DI PASAR  
KAMELOH JALAN KS TUBUN KOTA PALANGKA RAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh:

**HAMIDAH**  
NIM. 150 412 0443

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI ISLAM PRODI EKONOMI SYARI'AH  
TAHUN 2019 M / 1441 H**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : ETIKA BISNIS ISLAM PENJAHIT PAKAIAN DI  
PASAR KAMELOH JALAN KS TUBUN KOTA  
PALANGKA RAYA

NAMA : HAMIDAH

NIM : 1504120443

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN : EKONOMI ISLAM

PROGRAM STUDI : EKONOMI SYARIAH

JENJANG : STRATA SATU (S1)

Palangka Raya, Oktober 2019

Menyetujui

Pembimbing I


  
**M. ZAINAL ARIFIN, M. HUM**  
NIP. 197506202003121003

Pembimbing II


  
**FITRI FAA'IZAH, S.E.I, M.H**  
NIK. 199004262018091222

Mengetahui

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam

  
**Dr. Drs. Sabian Utsman, S.H, M.Si**  
NIP. 196311091992031004

Ketua Jurusan  
Ekonomi Islam

  
**Enriko Tedja Sukmana, M.SI**  
NIP. 198403212011011012

## NOTA DINAS

Hal : **Mohon Diuji Skripsi**  
**Saudari Hamidah**

Palangka Raya, Oktober 2019

Kepada

Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi

**IAIN Palangka Raya**

di-

**Palangka Raya**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara :

**NAMA : HAMIDAH**

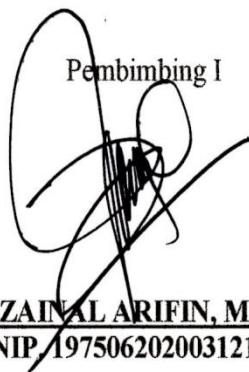
**NIM : 1504120443**

**JUDUL : ETIKA BISNIS ISLAM PENJAHIT PAKAIAN DI PASAR  
KAMELOH JALAN KS TUBUN KOTA PALANGKA RAYA**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi. Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Mengetahui

Pembimbing I



**M. ZAINAL ARIFIN, M. HUM**  
**NIP. 197506202003121003**

Pembimbing II



**FITRI FAA'IZAH, S.E.I, M.H**  
**NIK. 198403212011011012**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **ETIKA BISNIS ISLAM PENJAHIT PAKAIAN DI PASAR KAMELOH JALAN KS TUBUN KOTA PALANGKA RAYA** oleh Hamidah NIM: 1504120443 telah dimunaqasyahkan Tim Munaqasyah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari : Minggu


Tanggal : 27 Oktober 2019

Palangka Raya, Oktober 2019

### Tim Penguji

1. **Enriko Tedja Sukmana, M.SI** (.....)  
Ketua Sidang/Penguji
2. **Dr. Syarifuddin, M. Ag** (.....)  
Penguji I
3. **Zainal Arifin, M.Hum** (.....)  
Penguji II
4. **Fitri Faa'izah, S.E.I, M.H** (.....)  
Sekretaris/Penguji

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam

  
**Dr. Drs. Sabian Utsman, S.H, M.Si**  
NIP. 196311091992031004



## **JALAN KS TUBUN KOTA PALANGKA RAYA**

### **ABSTRAK**

**Oleh HAMIDAH**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena penjahit yang seringkali ingkar janji atau tidak tepat waktu dalam menyelesaikan jahitan pelanggan, sehingga menyebabkan turunnya kepercayaan pelanggan kepada penjahit. Penelitian ini difokuskan pada dua permasalahan yaitu bagaimana praktik bisnis penjahit pakaian di Pasar Kameloh dan bagaimana praktik bisnis penjahit pakaian di Pasar Kameloh ditinjau dari perspektif etika bisnis Islam.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang menggunakan metode kualitatif deskriptif, subjek dalam penelitian ini adalah tujuh orang penjahit dan informan tambahannya adalah tujuh pelanggan jahitan, objek dari penelitian ini adalah etika dalam berbisnis para penjahit di Pasar Kameloh. Teknik pengumpulan data peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber. Sedangkan teknik analisis data penelitian ini terdiri dari koleksi data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Hasil penelitian ini adalah: Pertama, praktik bisnis yang dilakukan penjahit di pasar kameloh sama seperti pada umumnya, seperti menerapkan sikap ramah saat melayani pelanggan, bersikap adil, jujur dan bertanggung jawab. Namun masih ada saja penjahit yang mengabaikan etika misalnya seperti dalam hal penjahit yang tidak mengembalikan sisa kain jahitan, transaksi yang mengandung unsur berlebihan terhadap kualitas kain dan harga, penjahit yang kurang ramah terhadap pelanggan, transaksi yang tidak adil dalam memperlakukan pelanggan antara yang sudah membayar dengan yang belum akibatnya banyak pesanan yang terlambat waktu penyelesaiannya sehingga penjahit tersebut dicap sebagai penjahit yang ingkar janji. Kedua, Praktik bisnis penjahit pakaian yang ada di Pasar Kameloh Jalan KS Tubun Kota Palangka Raya dalam perspektif ekonomi Islam telah sesuai dengan prinsip ekonomi Islam yang meliputi, prinsip tauhid yaitu kegiatan bisnis tidak mengganggu ibadah kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, mewujudkan prinsip keadilan, tidak membedakan pelanggan, transparansi dan kejujuran dalam menyampaikan kualitas jahitan, prinsip tolong-menolong, serta bersikap ramah dan sopan dalam melayani. Namun sebagian perilaku penjahit masih ada yang tidak sesuai dengan etika bisnis dalam Islam yaitu kegiatan bisnis membuat penjahit melalaikan ibadah, tidak ramah, berlaku tidak adil dan tidak jujur serta tidak bertanggungjawab atau tidak menepati janji.

Kata Kunci : Etika Bisnis Islam, Penjahit Pakaian, Ekonomi Islam.

### ***THE ISLAMIC ETHICS BUSINESS OF CLOTHES TAILOR AT KAMELOH MARKET KS TUBUN STREET IN PALANGKA RAYA***

## **ABSTRACT**

### **BY HAMIDAH**

*The background of this research is the tailors that break the promises frequently or not in time in finishing the customers' order, so make the decrease of reliance of customers to the tailors. This research focuses on two problems, the first is how is the business practice of clothes tailors at Kameloh Market and how is the business practice of clothes tailors at Kameloh Market observed by Islamic Ethics Business Perspective.*

*This research was a field research and used qualitative descriptive method, the subject in this research were seven tailors and seven customers as the additional informants, object in this research was the tailors' ethics in business at Pasar Kameloh. The data collection technique used observation, interview and documentation. The data validation used source triangulation technique. While the data analysis technique consisted by data collection, data reduction, data display and conclusion.*

*The result of this research showed that : First, tailor's business practices in the Kameloh Market are the same as in general, such as adopting a friendly attitude when serving customers, being fair, honest and responsible. But there are still tailors who ignore ethics such as tailors who do not return the rest of the stitching fabric, excessive transactions on fabric quality and prices, tailors who are less friendly to customers, transaction that are unfair in treating customers between those who have not yet suffered many order were late for completion so the tailor was brended as a failed tailor. Second, the clothes tailors' business practice at Kameloh Market on KS Tubun Street in Palangka Raya in Islamic Economic perspective has been appropriated with Worship Principal to Allah Subhanahu Wa Ta'ala, created justice principal, didn't differ the customers, transparency and honesty in conveyed the stitch quality, help principal and be friendly and polite in served the customers. But some of the tailors still not appropriated with Islamic ethics business like the tailor late in worship, not friendly, wrongful in action and not tell the truth also irresponsible or broke the promises.*

*Key words : Islamic Ethics Business, Clothes Tailor, Islamic Economic*

## **KATA PENGANTAR**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Segala Puji bagi Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, Tuhan semesta alam. Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Atas berkat, rahmat dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ETIKA BISNIS ISLAM PENJAHIT PAKAIAN DI PASAR KAMELOH JL. KS TUBUN KOTA PALANGKA RAYA”** dengan lancar. Shalawat serta salam tak lupa kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad *Shollallahu Alaihi Wassalam*. beserta keluarga, sahabat dan pengikut-pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penyelesaian tugas akhir ini tidak lepas bantuan berbagai pihak, baik berupa dorongan, bimbingan serta arahan yang diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan ribuan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M. Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
2. Bapak Dr. Drs. Sabian Utsman, S.H, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Zainal Arifin, M.Hum selaku dosen penasehat akademik sekaligus sebagai dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan memberikan arahan serta saran kepada penulis selama menjalani perkuliahan dari awal masuk hingga akhirnya penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Fitri Faa'izah, S.E.I, M.H sebagai dosen pembimbing II yang juga selalu sabar dan ikhlas dalam membimbing, memberi arahan, masukan dan perhatian serta dukungan yang tidak ada habisnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya yang selalu menginspirasi dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalani perkuliahan dan membantu memberikan informasi terkait dengan penelitian.
6. Seluruh penjahit dan pihak-pihak yang terlibat di lokasi penelitian yang sudah mengizinkan dan menerima penulis untuk bisa melakukan penelitian di Komplek Pasar Kameloh Jalan KS Tubun Kota Palangka Raya

7. Ayah dan Ibu penulis yang telah memberikan dukungan moril maupun materil dan selalu mendoakan keberhasilan dan keselamatan penulis selama menempuh pendidikan.
8. Semua teman-teman program studi Ekonomi Syariah angkatan 2015 kelas C yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang turut membantu penulis dalam membuat skripsi ini semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, senantiasa memberkahi kehidupan kita dan mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. *Amin ya Rabbal'alamin*.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Palangka Raya, Oktober 2019

HAMIDAH  
NIM. 1504120443



## PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“ETIKA BISNIS ISLAM PENJAHIT PAKAIAN DI PASAR KAMELOH JALAN KS TUBUN KOTA PALANGKA RAYA”** benar karya ilmiah saya sendiri dan bukan hasil menjiplak dari karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, Oktober 2019

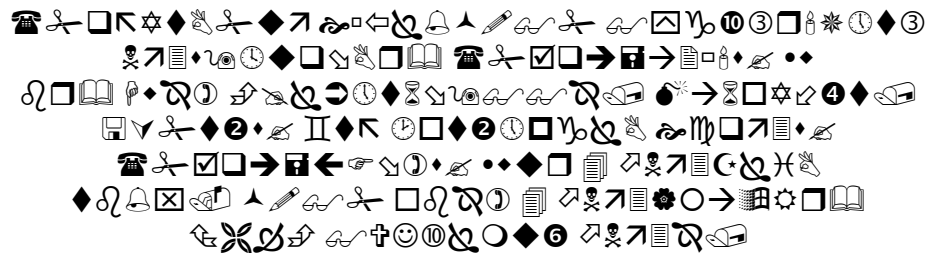
Peneliti



Hamidah

Nim. 1504120443

## MOTTO



“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”

(QS. An-Nisa ayat 29).



## PERSEMBAHAN

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Alhamdulillah tidak lupa kita haturkan rasa syukur kita curahkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala karena dengan nikmat dan Hidayah-Nya lah yang kita rasakan dan nikmat yang diberikan yang tak terhingga sampai terselesaikannya skripsi ini. Atas Ridho Allah Subhanahu Wa Ta'ala dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan kepada*

*pertama untuk Tuhanku yang Maha Esa, yaitu Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena berkat rahmat dan hidayah serta kasih sayang dari Engkau, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini, semoga hamba selalu bersyukur atas nikmat yang diberikan.*

*Teruntuk kedua orang tua ku yang sangat kucintai Ayahanda Zainal Mustakim dan Ibunda Bariah, yang telah memberikan ku semangat, nasihat, dorongan, kasih sayang serta do'a-do'a yang terpanjatkan setiap harinya demi kesuksesanku. Terimakasih atas kebaikan yang telah kalian berikan semoga kebaikan-kebaikan kalian menjadi amal jariyah dan pahala. Semoga kalian selalu dalam lindungan Allah Subhanahu Wa Ta'ala, selalu diberikan kesehatan dan umur yang panjang sehingga kelak anak mu ini bisa membuatmu bangga dan bahagia dunia dan akhirat.*

*Untuk sahabat-sahabatku tersayang Fatmayana, Maylan Yunika, Tuti Safriani, Raudah dan Isnani Riski Miayasari terimakasih atas bantuan do'a, semangat, nasihat, canda, tawa, tangis, serta kebaikan yang kalian berikan selama ini, aku tak akan melupakan semuanya, semoga kita terus menjadi sahabat walaupun nanti sudah tidak bersama-sama lagi.*

*Terimakasih juga kepada keluarga yang telah memberikan motivasi dan bantuan lainnya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini.*

*Semua teman-teman Ekonomi Syariah Angkatan 2015 khususnya teman-teman kelas C yang telah berbagi ilmunya dan semua kenangan selama ini, serta semua pihak yang sudah membantu selama penyelesaian skripsi ini saya ucapkan terimakasih.*

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### A. Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama        | Huruf Latin        | Keterangan              |
|------------|-------------|--------------------|-------------------------|
| أ          | <i>Alif</i> | tidak dilambangkan | tidak dilambangkan      |
| ب          | <i>Bā'</i>  | B                  | Be                      |
| ت          | <i>Tā'</i>  | T                  | Te                      |
| ث          | <i>Śā'</i>  | Ś                  | es titik di atas        |
| ج          | <i>Jim</i>  | J                  | Je                      |
| ح          | <i>Hā'</i>  | H                  | ha titik di bawah       |
| خ          | <i>Khā'</i> | Kh                 | ka dan ha               |
| د          | <i>Dal</i>  | D                  | De                      |
| ذ          | <i>Żal</i>  | Ż                  | zet titik di atas       |
| ر          | <i>Rā'</i>  | R                  | Er                      |
| ز          | <i>Zai</i>  | Z                  | Zet                     |
| س          | <i>Sīn</i>  | S                  | Es                      |
| ش          | <i>Syīn</i> | Sy                 | es dan ye               |
| ص          | <i>Şād</i>  | Ş                  | es titik di bawah       |
| ض          | <i>Dād</i>  | d<br>.             | de titik di bawah       |
| ط          | <i>Tā'</i>  | Ṭ                  | te titik di bawah       |
| ظ          | <i>Zā'</i>  | Z<br>.             | zet titik di bawah      |
| ع          | <i>'Ayn</i> | ... ' ...          | koma terbalik (di atas) |
| غ          | <i>Gayn</i> | G                  | Ge                      |
| ف          | <i>Fā'</i>  | F                  | Ef                      |
| ق          | <i>Qāf</i>  | Q                  | Qi                      |
| ك          | <i>Kāf</i>  | K                  | Ka                      |



|    |               |      |          |
|----|---------------|------|----------|
| ل  | <i>Lām</i>    | L    | El       |
| م  | <i>Mīm</i>    | M    | Em       |
| ن  | <i>Nūn</i>    | N    | En       |
| و  | <i>Waw</i>    | W    | We       |
| هـ | <i>Hā'</i>    | H    | Ha       |
| ء  | <i>Hamzah</i> | ...' | Apostrof |
| ي  | <i>Yā</i>     | Y    | Ye       |

### B. Konsonan Rangkap Karena *tasydīd* Ditulis Rangkap:

|          |         |                     |
|----------|---------|---------------------|
| متعاقدين | Ditulis | <i>muta'āqqidīn</i> |
| عدة      | Ditulis | <i>'iddah</i>       |

### C. *Tā' marbūtah* di Akhir Kata.

1. Bila dimatikan, ditulis h:

|      |         |               |
|------|---------|---------------|
| هبة  | Ditulis | <i>Hibah</i>  |
| جزية | Ditulis | <i>Jizyah</i> |

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t:

|            |         |                      |
|------------|---------|----------------------|
| نعمة الله  | Ditulis | <i>ni'matullāh</i>   |
| زكاة الفطر | Ditulis | <i>zakātul-fitri</i> |

### D. Vokal Pendek

|   |        |         |   |
|---|--------|---------|---|
| َ | Fathah | Ditulis | A |
| ِ | Kasrah | Ditulis | I |
| ُ | Dammah | Ditulis | U |

**E. Vokal Panjang:**

|                    |         |                   |
|--------------------|---------|-------------------|
| Fathah + alif      | Ditulis | Ā                 |
| جاهلية             | Ditulis | <i>Jāhiliyyah</i> |
| Fathah + ya' mati  | Ditulis | Ā                 |
| يسعي               | Ditulis | <i>yas'ā</i>      |
| Kasrah + ya' mati  | Ditulis | Ī                 |
| مجيد               | Ditulis | <i>Majīd</i>      |
| Dammah + wawu mati | Ditulis | Ū                 |
| فروض               | Ditulis | <i>Furūd</i>      |

**F. Vokal Rangkap:**

|                    |         |                 |
|--------------------|---------|-----------------|
| Fathah + ya' mati  | Ditulis | Ai              |
| بينكم              | Ditulis | <i>Bainakum</i> |
| Fathah + wawu mati | Ditulis | Au              |
| قول                | Ditulis | <i>Qaul</i>     |

**G. Vokal-vokal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata, Dipisahkan dengan Apostrof.**

|           |         |                        |
|-----------|---------|------------------------|
| الانتم    | Ditulis | <i>a'antum</i>         |
| اعدت      | Ditulis | <i>u'iddat</i>         |
| لئن شكرتم | Ditulis | <i>la'in syakartum</i> |

**H. Kata Sandang Alif + Lām**1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

|        |         |                  |
|--------|---------|------------------|
| القران | Ditulis | <i>al-Qur'ān</i> |
| القياس | Ditulis | <i>al-Qiyās</i>  |

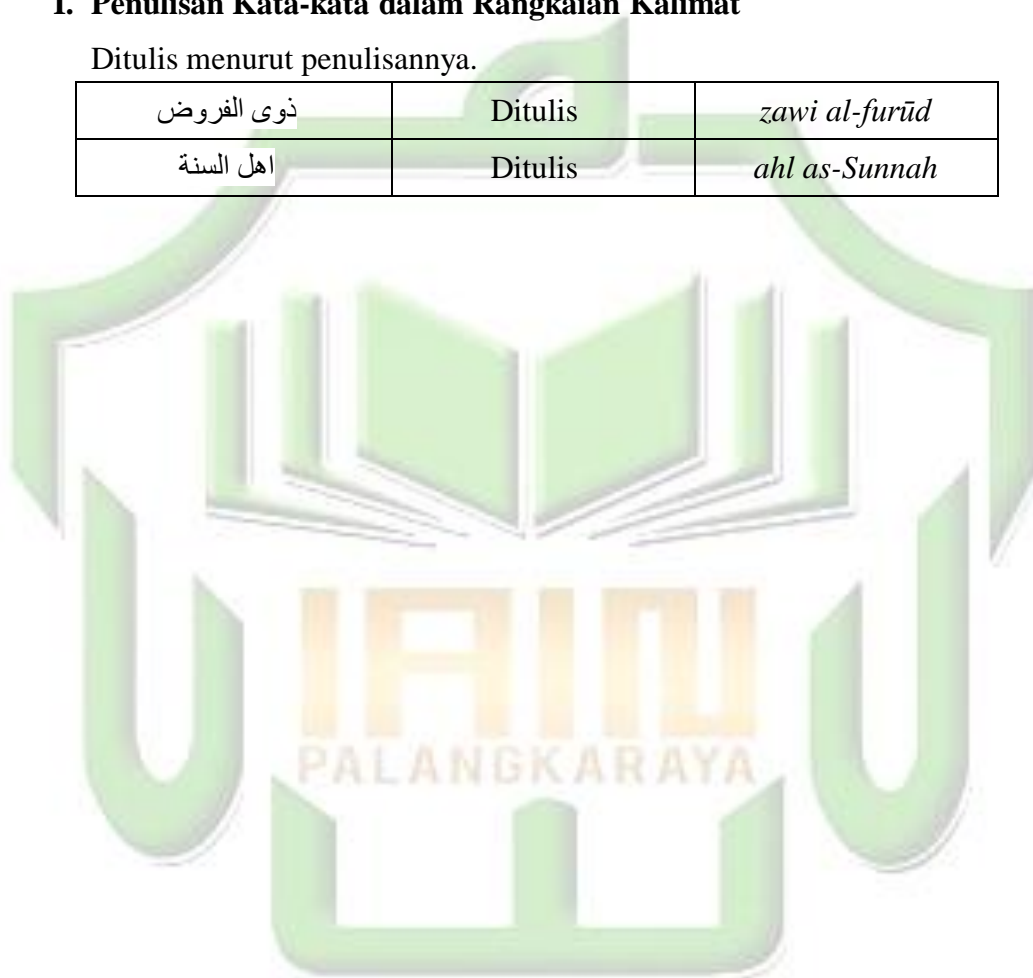
2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “l” (el) nya.

|        |         |                  |
|--------|---------|------------------|
| السماء | Ditulis | <i>as-Samā'</i>  |
| الشمس  | Ditulis | <i>asy-Syams</i> |

#### I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

|            |         |                      |
|------------|---------|----------------------|
| ذوى الفروض | Ditulis | <i>zawī al-furūd</i> |
| اهل السنة  | Ditulis | <i>ahl as-Sunnah</i> |



## DAFTAR ISI

|                                 |      |
|---------------------------------|------|
| COVER.....                      | i    |
| PERSETUJUAN SKRIPSI.....        | ii   |
| NOTA DINAS.....                 | iii  |
| LEMBAR PENGESAHAN.....          | iv   |
| ABSTRAK.....                    | v    |
| ABSTRACT.....                   | vi   |
| KATA PENGANTAR.....             | vii  |
| PERNYATAAN ORISINALITAS.....    | ix   |
| MOTTO.....                      | x    |
| PERSEMBAHAN.....                | xi   |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB..... | xiii |
| DAFTAR ISI.....                 | xv   |
| DAFTAR TABEL.....               | xvi  |
| BAB I PENDAHULUAN.....          | 1    |
| A. Latar Belakang Masalah.....  | 1    |
| B. Batasan Masalah.....         | 6    |
| C. Rumusan Masalah.....         | 6    |
| D. Tujuan Penulisan.....        | 6    |
| E. Kegunaan Penulisan.....      | 7    |
| F. Sistematika Penulisan.....   | 8    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....    | 9    |



|   |           |
|---|-----------|
| A. Penelitian Terdahulu.....  | 9         |
| B. Kajian Teoritis.....   | 14        |
| 1. Pengertian Etika Bisnis Islam.....   | 14        |
| a. Definisi Etika Bisnis.....   | 15        |
| b. Etika Bisnis dalam Islam.....  | 16        |
| c. Karakteristik Etika Bisnis.....  | 17        |
| d. Etika Bisnis Menurut Rasulullah.....   | 22        |
| 2. Etiket Pelayanan.....  | 27        |
| 3. Kepuasan Konsumen.....   | 28        |
| C. Kerangka Konseptual.....   | 29        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>   | <b>31</b> |
| A. Waktu dan Tempat Penelitian.....   | 31        |
| B. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....   | 31        |
| C. Subjek dan Objek Penelitian.....   | 32        |
| D. Teknik Pengumpulan Data.....   | 33        |
| E. Pengabsahan Data.....  | 37        |
| F. Teknik Analisis Data.....  | 38        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>   | <b>41</b> |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....   | 41        |
| 1. Kota Palangka Raya .....   | 41        |
| 2. Gambaran Pasar Kameloh Jalan KS Tubun Kota Palangka Raya....   | 43        |
| B. Hasil Penelitian.....  | 44        |
| C. Analisis Data.....   | 78        |
| 1. Praktik Bisnis Penjahit Pakaian di Pasar Kameloh Jalan KS Tubun<br>Kota Palangka Raya.....   | 78        |
| 2. Praktik Bisnis Penjahit Pakaian di Pasar Kameloh Jalan KS Tubun<br>Kota Palangka Raya Ditinjau Dari Perspektif Etika Bisnis Islam...83 | 83        |

|                           |            |
|---------------------------|------------|
| <b>BAB V PENUTUP.....</b> | <b>100</b> |
|---------------------------|------------|

|                    |     |
|--------------------|-----|
| A. Kesimpulan..... | 100 |
|--------------------|-----|

|               |     |
|---------------|-----|
| B. Saran..... | 101 |
|---------------|-----|

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> | <b>103</b> |
|----------------------------|------------|

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Analisis Persamaan dan Perbedaan ..... | 13 |
| Tabel 3.1 Daftar Subjek Penelitian.....          | 32 |
| Tabel 3.2 Daftar Informan Tambahan.....          | 33 |



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pakaian merupakan kebutuhan primer yang sangat diperlukan bagi setiap orang untuk menutupi serta melindungi anggota tubuhnya. Bermula dari alasan kebutuhan pokok itulah kini pakaian telah berkembang pesat hingga menghadirkan model-model yang bervariasi. *Trend* mode pakaian yang mengalami perubahan dalam waktu singkat, menyebabkan derasnya arus bisnis pakaian. Selain bisnis pakaian jadi, salah satu bisnis pakaian yang diminati konsumen adalah bisnis jasa jahit.

Penjahit merupakan pekerjaan yang memberikan jasa pembuatan pakaian untuk pelanggan. Menjadi seorang penjahit tidaklah mudah, diperlukan kemampuan dan keterampilan khusus seperti merancang, memotong kain, menjahit hingga menghiasnya sesuai dengan permintaan pelanggan.<sup>1</sup> Keterampilan ini bisa didapat dari sekolah atau kursus menjahit, tapi tidak jarang ada keterampilan menjahit yang didapatkan secara otodidak atau turun temurun dari orang tuanya. Memilih pekerjaan sebagai penjahit adalah hal yang harus ditekuni dengan serius. Keseriusan dalam arti dapat memberi kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan yang diinginkannya. Semakin bagus melayani kebutuhan konsumen, maka penjahit tersebut akan semakin dipercaya untuk menjahitkan pakaian pelanggannya. Kemampuan menjahit dan

---

<sup>1</sup>Resti Aryani, Skripsi “*Potensi Usaha Penjahit Pakaian dalam Meningkatkan Pendapatan Keluarga Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Penjahit Pakaian di Kecamatan Kuok)*”, Riau: UIN Sultan Syarif Kasim, 2013, h. 1, t.d.



memahami mode yang sedang tren menjadi modal utama yang diperlukan untuk menggeluti usaha ini. Bisnis jasa jahit memiliki peluang besar untuk menarik minat konsumen. Hal itu dikarenakan terkadang ada orang-orang yang tidak menemukan ukuran pakaian yang sesuai dengan tubuhnya, selain itu banyak orang tidak mau jika mengenakan pakaian yang pasaran atau banyak dipakai oleh orang lain. Oleh karena itu mereka berlomba-lomba mencari jasa penjahit yang dapat mengerjakan pakaian sesuai dengan keinginan mereka.<sup>2</sup> Usaha penjahit pakaian ini tidak dilarang dalam ekonomi Islam, sebab dalam prinsip muamalah semua transaksi pada dasarnya diperbolehkan, sepanjang tidak berisi elemen *riba*, *maisyr* dan *gharar*.<sup>3</sup>

Ada 3 aspek yang sangat mendasar dalam ajaran Islam, yaitu aspek aqidah (*tauhid*), hukum (*syariah*) dan akhlak. Ketika seseorang memahami tentang ekonomi Islam secara keseluruhan, maka ia harus mengerti ekonomi Islam dalam ketiga aspek tersebut, ada filosofi yang mengatakan bahwa aqidah, syariah dan akhlak bagaikan suatu pohon, di mana aqidah merupakan akar, syariah merupakan batang dan akhlak adalah dedaunan. Aqidah sebagai sistem kepercayaan yang bermuatan elemen-elemen dasar keyakinan, sementara syariah sebagai sistem nilai berisi peraturan yang menggambarkan fungsi agama, sedangkan akhlak sebagai sistematika menggambarkan arah dan tujuan yang hendak dicapai agama, atas dasar itu lah muslim yang baik adalah orang yang memiliki aqidah yang lurus dan kuat yang mendorongnya untuk

---

<sup>2</sup> Ibid, h. 2.

<sup>3</sup> Mustafa Edwin Nasution dkk, *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, Jakarta : Kencana, 2007, h. 296.

melaksanakan kegiatan yang sesuai dengan syariat yang hanya ditujukan pada Allah sehingga tergambar akhlak yang terpuji pada dirinya.<sup>4</sup> Berkaitan dengan hal tersebut, Islam juga memberikan aturan dan ketentuan bagaimana menjalankan proses dan menerapkan prinsip dalam bertransaksi bisnis yang sesuai dengan syariat Islam. Maka yang dimaksud dengan bisnis syariah berarti didalamnya harus terdapat etika-etika yang mencerminkan ketentuan dan pelaksanaan sistem syariah sesuai dengan ajaran Islam.

Etika bisnis merupakan aplikasi pemahaman kita tentang apa yang baik dan benar dalam menjalankan suatu transaksi atau aktivitas bisnis baik dalam proses produksi, distribusi maupun konsumsi semua diatur dalam etika bisnis. Dengan menerapkan etika bisnis maka kegiatan usaha bisnis akan dapat berjalan dengan baik sebagaimana mestinya. Peran etika dalam berbisnis sangatlah penting karena etika yang baik akan menghasilkan bisnis yang baik, sebaliknya pelaku bisnis yang mengabaikan etika dalam kegiatan bisnisnya akan mendapat hasil yang kurang maksimal entah itu di dunia maupun di akhirat. Etika bisnis adalah hal penting dalam menjalankan bisnis sesuai dengan nilai-nilai Islam, sehingga dalam pelaksanaan bisnis itu tidak terjadi kekhawatiran karena sudah diyakini sebagai sesuatu yang baik dan benar, Islam menawarkan keterpaduan agama, ekonomi dan sosial demi membentuk kesatuan. Atas dasar pandangan ini pula maka etika dan bisnis menjadi terpadu

---

<sup>4</sup> Faris Lengkap, Hubungan Aqidah, Syariah dan Akhlak, <https://www.google.com/amp/s/farislengkap.wordpress.com/2017/02/15/hubungan-aqidah-syariah-dan-akhlak/amp/> (Online 02 Agustus 2019).

membentuk suatu persamaan yang penting dalam Islam.<sup>5</sup> Dalam setiap aktivitas bisnis, aspek etika merupakan hal mendasar yang harus diperhatikan, misalnya berbisnis dengan baik didasari iman dan takwa, sikap jujur dan amanah, kuat, cakap, cerdas, tidak menipu, tidak merampas, tidak semena-mena, ahli dan profesional, serta tidak melakukan pekerjaan yang bertentangan dengan hukum Allah atau syariat Islam.<sup>6</sup>

Menjadi seorang pebisnis tentu kita diharuskan untuk mengetahui dan menerapkan hal-hal yang telah menjadi aturan dalam bisnis tersebut. Salah satunya ialah tentang etika bisnis, namun sebagian orang mungkin ada yang belum begitu memahami tentang etika bisnis sehingga mereka tidak menerapkannya dalam kehidupan bisnis mereka. Kasus yang sering terjadi ialah penjahit pakaian, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pelanggan yang menjahit pakaian pada penjahit langganannya mengatakan bahwa ia seringkali mendapati pesannya belum selesai pada saat jatuh tempo waktu pengambilan sehingga harus bolak balik untuk mengecek pesannya tersebut, beliau mengatakan alasannya tetap memilih menjahit pakaiannya pada penjahit tersebut dikarenakan hasil jahitannya lumayan bagus dan rapi walaupun seringkali ingkar janji dan tidak menyelesaikan jahitan pada waktu yang telah ditentukan.<sup>7</sup> Seperti yang telah dijelaskan, berdasarkan keluhan dari konsumen ada beberapa oknum penjahit yang seringkali melalaikan tanggungjawabnya dalam hal rentang waktu penyelesaian jahitan sehingga para

---

<sup>5</sup> Zulpawati Said, "Konsep Etika Bisnis Islami", [https://www.academia.edu/8957326/KONSEP\\_ETIKA\\_BISNIS\\_ISLAMI](https://www.academia.edu/8957326/KONSEP_ETIKA_BISNIS_ISLAMI), (Online 25 Maret 2019).

<sup>6</sup> Idri, *Hadis Ekonomi (Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi)*, Jakarta: Kencana, 2015, h. 326-327.

<sup>7</sup> Wawancara dengan MW di Palangka Raya, 10 April 2019.

pelanggan mengeluhkan tentang keterlambatan pesanan mereka. Ada beberapa yang tidak memperlmasalahkan namun tidak jarang ada pula yang merasa jera untuk menjahit di tempat tersebut. Jika penjahit melalaikan tanggungjawabnya terhadap pelanggan berarti penjahit tersebut tidak mengamalkan perilaku etika bisnis dalam menjalankan usahanya dan hal itu akan berimbas kepada tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen, selain masalah ketepatan waktu penyelesaian ada lagi kasus penjahit yang seringkali terjadi yaitu masalah kain sisa jahitan (perca).

Terkadang tanpa disadari saat seseorang atau sekelompok orang memesan jahitan kepada penjahit tidak ada perjanjian selain waktu penyelesaian, model baju dan sistem pembayaran, padahal ada hal lain yang tidak kalah penting yaitu mengenai kelebihan atau kekurangan kain. Hampir semua penjahit jika kekurangan kain mereka akan meminta tambahan kepada pemesan, namun jika ada kain berlebih mereka cenderung tidak mengembalikan kain sisa jahitan dan memanfaatkan kain sisa tersebut. Dua hal mengenai masalah ketepatan waktu pemesanan dan hak milik kain sisa (perca) termasuk dalam etika bisnis, karena hal itulah penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang seberapa besar pemahaman penjahit terhadap etika bisnis dan apakah penjahit-penjahit tersebut menerapkan etika bisnis dalam menjalankan usahanya, sehingga pada akhirnya peneliti di sini mengambil judul **“Etika Bisnis Islam Penjahit Pakaian Di Pasar Kameloh Jalan KS Tubun Kota Palangka Raya”**.



## **B. Batasan Masalah**

Batasan masalah ini dilakukan untuk membatasi ruang lingkup masalah yang terlalu luas sehingga penelitian itu bisa lebih fokus. Berdasarkan latar belakang di atas maka dirumuskan suatu pembatasan masalah yaitu: etika bisnis penjahit mengenai ketepatan waktu dalam menyelesaikan pesanan dan hak kepemilikan kain perca (sisa). Penulis memilih untuk mengambil kedua hal tersebut sebagai fokus penelitian dikarenakan hal tersebutlah yang sering kali terjadi sehingga menjadi keluhan para pelanggan.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana praktik bisnis penjahit pakaian di pasar kameloh Jalan KS Tubun Kota Palangka Raya?
2. Bagaimana praktik bisnis penjahit pakaian di pasar kameloh Jalan KS Tubun Kota Palangka Raya ditinjau dari perspektif etika bisnis Islam ?

## **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis praktik bisnis penjahit pakaian di pasar kameloh Jalan KS Tubun Kota Palangka Raya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis praktik bisnis penjahit pakaian di pasar kameloh Jalan KS Tubun Kota Palangka Raya ditinjau dari perspektif etika bisnis Islam.

## **E. Kegunaan Penelitian**

Adapun yang menjadi kegunaan penelitian ini dibagi menjadi dua bagian yaitu kegunaan berbentuk teoritis dan kegunaan berbentuk praktis:

### **1. Kegunaan Teoritis**

- a. Mengembangkan khasanah ilmu pengetahuan ekonomi, khususnya ekonomi Islam tentang etika bisnis Islam dalam konteks usaha penjahit.
- b. Sebagai bahan pustaka untuk menambah khasanah pengembangan keilmuan perpustakaan IAIN Palangka Raya.
- c. Untuk lebih mendukung teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian.

### **2. Kegunaan Praktis**

- a. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi para penjahit untuk menerapkan etika bisnis Islam dalam menjalankan usahanya.
- b. Bagi penulis, penelitian ini berguna sebagai bagian penerapan dari perkuliahan yang diterima selama ini. Penelitian ini akan sangat bermanfaat dalam penyelesaian tugas akhir sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi.
- c. Sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang akan mengadakan penelitian mendalam terhadap permasalahan yang sama pada masa yang akan datang dari aspek yang berbeda.

## **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pembahasan dari skripsi ini terdiri dari 5 bab, secara rinci sebagai berikut:

- Bab I     Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.
- Bab II    Tinjauan pustaka yang terdiri dari penelitian terdahulu, kajian teoritis yang meliputi pengertian etika bisnis, pengertian etika, pengertian bisnis, pengertian etika bisnis, etika bisnis dalam islam, dasar hukum etika bisnis, karakteristik etika bisnis, standar sisa kain perca, etiket pelayanan, kepuasan pelanggan dan kerangka berpikir.
- Bab III   Metode penelitian yang meliputi waktu dan tempat penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, pengabsahan data, teknik analisis data.
- Bab IV   Hasil dan Analisis Penelitian yang meliputi gambaran umum lokasi penelitian, letak geografis Kota Palangka Raya, visi dan misi Kota Palangka Raya, Gambaran Pasar Kameloh Jalan KS Tubun Kota Palangka Raya, hasil penelitian dan analisis data.
- Bab V    Kesimpulan dan Saran.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Peran dari penelitian terdahulu adalah untuk menghindari duplikasi, kesalahan metode dan mengetahui posisi penelitian seseorang dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Dapat juga merupakan kebutuhan ilmiah yang berguna untuk memberikan kejelasan, diteliti melalui khasanah pustaka dan sebatas jangkauan yang didapatkan untuk memperoleh data. Dalam hal ini berkaitan dengan tema penulis yaitu mengenai Etika Bisnis Islam Penjahit Pakaian Di Pasar Kameloh Jalan KS Tubun Kota Palangka Raya.

**Muhammad Darwanto pada tahun 2011, skripsi dengan judul “Praktik Etika Dalam Transaksi Bisnis Masyarakat Muslim (Studi Kasus Pengurangan Berat Timbangan Dalam Transaksi Jual Beli Karet di Desa Puri Kecamatan Raden Batuah Kabupaten Barito)”. Penelitian ini berfokus pada jual beli yang biasa terjadi dimasyarakat desa Puri dimana harga sudah ditetapkan pembeli dan permasalahan pengurangan timbangan pada transaksi jual beli karet di desa Puri Kecamatan Raden Batuah Kabupaten Barito Timur dalam perspektif etika bisnis Islam. Latar belakang pengurangan berat timbangan pada transaksi jual beli karet yaitu faktor dari penjual karena karet mengandung air, skrap dan ditimbang dimasukkan dalam karung. Faktor dari pembeli karena menurut mereka karet akan berkurang beratnya ketika akan dijual kembali dan timbangan setengah kilogram tidak dihitung pada transaksi jual beli karet. Pengurangan berat timbangan pada transaksi jual beli karet di**

desa Puri Kecamatan Raden Batuah Kabupaten Barito Timur menurut perspektif etika bisnis Islam merupakan hal yang tidak etis karena akan merugikan salah satu pihak yakni penjual karet, terutama bagi yang berpenghasilan menyadap sedikit. Menurut hukum Islam hal ini termasuk dalam golongan transaksi jual beli bathil meskipun rukun jual beli yakni akad, orang yang berakal, objek akad telah terpenuhi namun pengurangan berat timbangan terutama karena merugikan salah satu pihak merupakan hal yang tidak sesuai syari'at.<sup>8</sup> Keterkaitan antara penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Darwanto dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada pembahasan yang sama-sama membahas mengenai praktik etika bisnis pedagang. Penelitian ini semakin menguatkan teori-teori tentang etika bisnis yang akan diteliti oleh penulis.

**Muhammad Ma'ruf tahun 2012, skripsi dengan judul “Etika Bisnis Pedagang Muslim Suku Banjar di Samuda”.** Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini mengkaji tentang etika bisnis pedagang muslim suku banjar di Samuda dalam penetapan harga barang, memasarkan barang dan memuaskan konsumen. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa etika pedagang suku Banjar di Samuda dalam menetapkan harga sangat sesuai dengan etika bisnis Islam karena selama proses dalam menetapkan harga tidak ada unsur kezaliman atau penipuan yang dapat merugikan salah satu pihak. Dalam hal pemasaran barang terdapat 6

---

<sup>8</sup> Muhammad Darmanto, Skripsi “*Praktik Etika Dalam Transaksi Bisnis Masyarakat Muslim (studi kasus Pengurangan Berat Timbangan dalam Transaksi Jual Beli Karet di Desa Puri Kecamatan Raden Batuah Kabupaten Barito Timur)*”, Palangka Raya:STAIN Palangka Raya, 2011, t.d.

aspek yang menjadi prinsip utama mereka yaitu kejujuran, rajin/gigih, optimis, loyalitas konsumen, bersaing secara sehat/sportif, teladan Rasulullah dan tawakal. Peneliti mengungkapkan bahwa sikap dan norma subyektif seorang pedagang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat, baik secara bersama-sama maupun secara individual konsumen dalam pelayanan diketahui etika pedagang Samuda dalam melayani konsumennya selalu bersikap jujur dan dapat dipercaya, sabar, rendah hati/bertutur lembut dan adil terhadap semua pelanggan.<sup>9</sup> Keterkaitan antara penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ma'ruf dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada pembahasan yang sama-sama membahas mengenai praktik etika bisnis pedagang. Penelitian ini semakin menguatkan teori-teori tentang etika bisnis yang akan diteliti oleh penulis.

**Lya Susila Witari tahun 2013, skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan Etika Bisnis terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Potong di Pasar Tradisional Puruk Cahu”.** Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur seberapa berpengaruhnya etika bisnis terhadap kepuasan konsumen ayam potong di pasar tradisional Puruk Cahu. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa variabel etika penjual ayam potong secara signifikan memberi pengaruh bagi variabel kepuasan konsumen. Data didapatkan melalui uji korelasi program SPSS versi 17.0 diketahui bahwa nilai *r square* sebesar 0,734 atau tingkat pengaruh yang diberikan variabel etika penjual ayam potong terhadap

---

<sup>9</sup> Muhammad Ma'ruf, Skripsi “*Etika Bisnis Pedagang Muslim Suku Banjar di Samuda*”, Palangka Raya:STAIN Palangka Raya,2012, t,d.



kepuasan konsumen sebesar 73,9% dan pada kisaran terendah pada *adjusted r square* sebesar 73,4 , sisanya kisaran antara sebesar 26,1 % atau 26,6 % pengaruh dari luar.<sup>10</sup> Keterkaitan antara penelitian yang dilakukan oleh Lya Susila Wati dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada pembahasan yang sama-sama membahas mengenai etika bisnis. Namun penelitian ini lebih berfokus tentang pengaruh etika bisnis terhadap kepuasan pelanggan sedangkan peneliti lebih berfokus pada peran etika dalam usaha penjahit yang mana akan mempengaruhi kepuasan pelanggan pula. Penelitian ini juga semakin menguatkan teori-teori tentang etika bisnis yang akan diteliti oleh penulis.

Berdasarkan dari hasil ketiga penelitian di atas, peneliti menegaskan bahwa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dengan penelitian sebelumnya. Penelitian ini dilakukan dalam situasi dan kondisi yang berbeda, subjek dan obyek yang diteliti pun memiliki beberapa perbedaan dan persamaan yang akan dijelaskan dalam tabel berikut :

---

<sup>10</sup> Lya Susila Witari, Skripsi “*Pengaruh Penerapan Etika Bisnis terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Potong di Pasar Tradisional Puruk Cahu*”, Palangka Raya:STAIN Palangka Raya, 2013, t.d.

**Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu**

| No | Nama, Judul, Tahun  | Persamaan  | Perbedaan   |
|----|---|--|---|
| 1. | Muhammad Darwanto,<br>“Praktik Etika dalam Transaksi Bisnis Masyarakat Muslim (Studi Kasus Pengurangan Berat Timbangan ) dalam Transaksi Jual Beli Karet di Desa Puri Kecamatan Raden Batuah Kabupaten Barito”, 2011. | Sama-sama menggunakan jenis Penelitian deskriptif kualitatif dan mengkaji tentang etika bisnis | Ruang lingkup penelitian ini berfokus pada etika bisnis pedagang mengenai pengurangan berat timbangan sedangkan peneliti lebih mengkaji tentang etika bisnis Islam penjahit dari segi produksi dan pelayanan dalam hal kejujuran dan tanggung jawab serta ketepatan waktu penyelesaian pesanan        |
| 2. | Muhammad Ma’ruf,<br>“Etika Bisnis Pedagang Suku Banjar di Samuda”, 2012   | Sama-sama menggunakan Jenis Penelitian deskriptif kualitatif dan mengkaji tentang etika bisnis | Ruang lingkup penelitian ini berfokus pada etika bisnis pedagang suku Banjar di Samuda dalam hal penetapan harga barang, pemasaran hingga pelayanan terhadap konsumen sedangkan peneliti lebih kepada pengkajian tentang etika bisnis penjahit dalam hal produksi hingga pelayanan terhadap pelanggan |
| 3. | Lya Susila Witari,<br>“Pengaruh Penerapan Etika Bisnis terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Potong di Pasar Tradisional Puruk Cahu”, 2013.   | Sama-sama mengkaji tentang etika bisnis dan kepuasan konsumen/ pelanggan                       | Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dan kajiannya lebih berfokus pada pengukuran pengaruh etika bisnis terhadap kepuasan pelanggan ayam potong sedangkan peneliti lebih berfokus pada praktik etika bisnis pada penjahit pakaian                                       |

*Sumber : Dibuat oleh Peneliti*

## B. Kajian Teoritis

### 1. Konsep Etika Bisnis Islam

#### a. Definisi Etika Bisnis

Etika berasal dari bahasa Yunani kuno, yaitu *ethos* yang berarti kebiasaan/adat, akhlak, watak, perasaan, sikap, cara berpikir, tabiat, konsep nilai, baik, buruk, benar, salah dan lain sebagainya. Di sini etika dapat dimaknai sebagai dasar moralitas seseorang dan di saat bersamaan juga sebagai filsufnya dalam berperilaku.<sup>11</sup>

Menurut Issa Rafiq Beekun, etika dapat didefinisikan sebagai seperangkat prinsip moral yang membedakan baik dan buruk. Etika adalah bidang ilmu yang bersifat normatif karena ia berperan menentukan apa yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh seorang individu.

Menurut Ahmad Amin, etika atau akhlak adalah ilmu yang menjelaskan arti yang baik dan buruk, menerangkan apa yang seharusnya dilakukan oleh manusia kepada lainnya, menyatakan tujuan yang harus dituju oleh manusia dalam perbuatan mereka dan menunjukkan jalan untuk melakukan apa yang harus diperbuat.<sup>12</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian etika di atas maka penulis menyimpulkan bahwa etika ialah suatu norma moral yang menjadi pegangan manusia untuk menerangkan baik dan buruknya suatu tindakan atau perilaku.

---

<sup>11</sup> Faisal Badroen, dkk, *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta:Kencana, 2006, h. 5.

<sup>12</sup> Muhammad, *Etika Bisnis Islami*, Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2004, h 38 & 39.

Bisnis adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh perorangan maupun organisasi yang melibatkan aktivitas produksi, penjualan, pembelian, maupun pertukaran barang/jasa, dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan atau laba. Kata “bisnis” berasal dari bahasa Inggris, yaitu “*business*” yang artinya kesibukan. Dalam konteks sederhana, yang dimaksud dengan kesibukan adalah melakukan suatu aktivitas atau pekerjaan yang dapat memberikan keuntungan pada seseorang.<sup>13</sup> Kata bisnis dalam Al-Qur’an biasanya disebut *al-tijarah*, *al-bai’*, *tadayantum*, dan *isyta*. Tetapi yang seringkali digunakan yaitu *al-tijarah* dan dalam bahasa arab *tijaraha*, berawal dari kata dasar t-j-r, *tajara*, *tajran wa tijarata*, yang bermakna berdagang atau berniaga. *At-tijaratun walmutjar* yaitu perdagangan atau perniagaan.

Menurut ar-Raghib al-Asfahani dalam *al-mufradat fi gharib al-Qur’an*, *at-Tijarah* bermakna pengelolaan harta benda untuk mencari keuntungan. Menurut Ibnu Farabi, yang dikutip ar-Raghib, *fulanun tajirun bi kadza*, berarti seseorang yang mahir dan cakap yang mengetahui arah dan tujuan yang diupayakan dalam usahanya. Dari penjelasan tersebut, terlihat bahwa term bisnis dalam Al-Qur’an dari *tijarah* pada hakikatnya tidak semata-mata bersifat material dan hanya bertujuan mencari keuntungan material semata, tetapi bersifat material sekaligus immaterial, bahkan lebih meliputi dan mengutamakan hal yang bersifat immaterial dan kualitas. Aktivitas bisnis tidak hanya dilakukan semata manusia tetapi juga dilakukan

---

<sup>13</sup> Max, Pengertian Bisnis: Tujuan, Fungsi dan Macam-Macam Bisnis, <https://www.maxmanroe.com/vid/bisnis/pengertian-bisnis.html> , (Online 03 Agustus 2019).

antara manusia dengan Allah Subhanahuwata a'la, bahwa bisnis harus dilakukan dengan ketelitian dan kecermatan dalam proses administrasi dan perjanjian-perjanjian dan bisnis tidak boleh dilakukan dengan cara penipuan, dan kebohongan hanya demi memperoleh keuntungan.<sup>14</sup>

Etika bisnis sebagai seperangkat nilai tentang baik, buruk, benar dan salah dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas. Dalam arti lain etika bisnis berarti seperangkat prinsip dan norma di mana para pelaku bisnis harus mempunyai komitmen dalam bertransaksi, berperilaku dan berelasi guna mencapai tujuan-tujuan bisnisnya dengan selamat.<sup>15</sup>

#### **b. Etika Bisnis dalam Islam**

Etika bisnis dalam Islam adalah hal penting dalam menjalankan bisnis sesuai dengan nilai-nilai Islam, sehingga dalam pelaksanaan bisnis itu tidak terjadi kekhawatiran karena sudah diyakini sebagai sesuatu yang baik dan benar. Dalam setiap aktivitas bisnis, aspek etika merupakan hal mendasar yang harus diperhatikan, misalnya berbisnis dengan baik didasari iman dan takwa, sikap jujur dan amanah, kuat, cakap, cerdas, tidak menipu, tidak merampas, tidak semena-mena, ahli dan profesional, serta tidak melakukan pekerjaan yang bertentangan dengan hukum Allah atau syariat Islam.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Dawam, Raharjo. M, *Etika Bisnis Menghadapi Globalisasi*. Jakarta : LP3ES,1995. h. 12-13.

<sup>15</sup> Faisal Badroen, dkk, *Etika Bisnis*, h. 15.

<sup>16</sup> Idri, *Hadis Ekonomi (Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi)*, Jakarta: Kencana, 2015, h. 326-327.

Etika bisnis Islam tidak lepas dari pengaruh ajaran Islam, pemikiran tokoh-tokoh dan ulama serta keadaan masyarakat yang mendorong untuk membuat aturan-aturan moral. Etika bisnis Islam hadir sebagai wujud antisipasi terhadap banyaknya penyimpangan dan kecurangan dalam dunia bisnis misalnya penipuan, penggelapan dan pemerasan yang kemudian menjadi latar belakang munculnya etika bisnis. Etika bisnis dianggap memiliki seperangkat alat yang mampu untuk mengubah hal-hal yang negatif menjadi positif dalam dunia bisnis.<sup>17</sup>

### c. Karakteristik Etika Bisnis

Berikut etika bisnis syariah yang wajib diperhatikan dan diterapkan dalam menjalankan seluruh kegiatan bisnis, yaitu :

#### 1). Tauhid

Manusia diwajibkan melaksanakan tugasnya terhadap Allah baik dalam bidang ibadah maupun muamalah. Etika bisnis Islam didasarkan pada nilai-nilai luhur yang ditemukan dalam sumber-sumber ajaran Islam seperti Al-Qur'an Hadits Nabi, *Ijma'*, dan *qiyas*. Dari sumber-sumber inilah kita dapat memperoleh nilai-nilai moralitas yang menyeru pada kebaikan dan kebenaran sehingga mencegah dari hal-hal seperti kecurangan dan lain sebagainya. Semua bisnis pada dasarnya bertujuan untuk memberikan manfaat atau solusi terhadap suatu masalah tertentu. Yang perlu diperhatikan agar solusi yang diterapkan memiliki nilai yang berkah, maka semua kegiatan bisnis

---

<sup>17</sup> Ibid, h. 348.



harus didasari oleh tauhid. Tauhid secara umum dapat dikatakan suatu bentuk sikap atau tindakan yang berpedoman dan sesuai dengan tuntunan agama Islam, sehingga dengan menerapkan tauhid dalam bisnis bertujuan untuk menciptakan kegiatan yang tidak hanya berdasarkan mencari keuntungan semata namun yang lebih penting adalah untuk bertindak sesuai dengan aturan atau norma agama. Indikator dari tauhid atau keesaan misalnya adalah kegiatan bisnis tidak mengganggu ibadah kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, tidak diskriminatif dan lain-lain.<sup>18</sup>

## 2). Prinsip Berkeadilan

Adil pada hakikatnya adalah bahwa kita memberikan kepada siapa saja apa yang menjadi haknya. Dan, karena pada hakikatnya semua orang sama nilainya sebagai manusia, maka tuntutan paling dasar keadilan adalah perlakuan sama terhadap semua orang, tentu dalam situasi yang sama. Semua tindakan yang berpedoman pada prinsip berkeadilan akan menghasilkan sebuah tindakan yang bermanfaat bagi semua pihak, baik itu untuk pelaku bisnis dan masyarakat selaku objek bisnis. Prinsip berkeadilan akan mengubah semua tindakan dalam bisnis yaitu tidak akan ditemukan lagi berbagai bentuk kecurangan yang terjadi, karena setiap pelaku bisnis sadar akan keutamaan berperilaku adil. Jika tidak ada pihak yang dirugikan maka akan terwujud kepuasan dari masing-masing pihak, bisnis akan

---

<sup>18</sup> “Bayu, Etika Bisnis Syariah yang Wajib Diketahui”, <https://www.google.com/amp/s/dosen.ekonomi.com/ilmu-ekonomi/ekonomi-syariah/etika-bisnis-syariah/amp> (Online 27 April 2019).

semakin berkembang karena mendapat kepercayaan dari masyarakat dan masyarakat akan lebih loyal terhadap setiap solusi yang dihasilkan dari bisnis tersebut. Indikator prinsip berkeadilan misalnya seperti berlaku adil terhadap pelanggan, tidak curang, tidak dzalim, melakukan takaran, ukuran dan timbangan secara benar dan tidak menguranginya.<sup>19</sup>

### 3). Kebebasan Berkehendak

Pada dasarnya dalam menjalankan sebuah bisnis masing-masing pelaku bisnis diberikan kebebasan dalam berkehendak menurut tujuan yang ingin dicapainya dengan cara apapun. Sedangkan dalam bisnis syariah yang dimaksud dengan kebebasan berkehendak bukanlah bebas tanpa batas, namun kebebasan yang sesuai dengan aturan agama yaitu bebas menentukan jenis bisnisnya, cara menjalankannya selama tidak terdapat unsur haram didalamnya, dan bebas berbuat apapun selama tidak berdampak merugikan kepentingan orang lain maupun kepentingan bersama dalam kelompok bisnis. Sikap saling menghargai tetap dijunjung tinggi dalam menanggapi setiap kebebasan dari masing-masing individu, sehingga dengan kondisi yang seperti ini akan tercipta sebuah bentuk sosial yang lebih mengedepankan aturan demi menjaga kepentingan bersama. Indikator dari prinsip ini misalnya ialah tidak menjelek-jelekkan bisnis orang

---

<sup>19</sup> Ahmad, Mustaq, *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2001 h. 24

lain agar orang membeli kepadanya, tidak melakukan *ihthikar*, tidak semena-mena dan lain sebagainya.<sup>20</sup>

#### 4). Tanggung Jawab

Bisnis syariah sangat memperhatikan dan mengatur kebebasan dalam menjalankan kegiatan bisnis dan menentukan tujuan bisnis. Aturan tersebut bertujuan agar wujud dari sebuah bisnis menjadi terarah, memiliki manfaat yang baik, dan saling memberikan keuntungan baik antar pelaku bisnis dan masyarakat. Dengan aturan yang jelas tentu akan mempermudah dalam mengendalikan tanggung jawab dari masing-masing pihak pelaku bisnis. Lebih lanjut dalam kegiatan bisnis, para pelaku akan lebih fokus dalam meningkatkan produktivitas dan pelayanan kepada masyarakat dengan penuh tanggung jawab terhadap semua kebijakan yang telah ditentukan dalam kegiatan bisnis. Seluruh dari proses kegiatan tersebut memiliki sebuah tujuan, yaitu agar pelaku dapat menjamin kelayakan dan kesesuaian terhadap solusi yang diberikan dan timbal baliknya adalah masyarakat menaruh kepercayaan penuh kepada pelaku bisnis. Contoh Penerapan prinsip tanggung jawab ialah bersikap profesional dalam melakukan usahanya, amanah dan selalu menepati janji kepada pelanggan dan sebagainya.

---

<sup>20</sup>Ibid, h. 25.

##### 5) Didasari Niat Baik

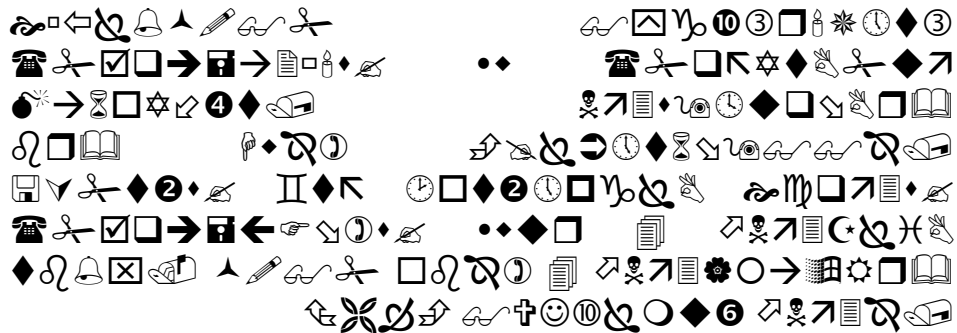
Pada dasarnya adanya niat berkaitan dengan terbentuknya sebuah tindakan, dan tindakan akan menentukan hasil yang terjadi apakah itu baik atau buruk, yang mana hasil tersebut sesuai dengan niat awalnya. Dalam bisnis syariah pun juga memperhatikan pentingnya dalam upaya memiliki sebuah niat yang baik dalam berbisnis, karena nantinya akan berdampak pada halal atau haram hasil bisnis tersebut. Menurut Islam, panduan tentang bagaimana perilaku seseorang itu benar diukur dan dinilai dengan ketentuan Al-Qur'an dan standar perilaku seorang muslim yang benar adalah selaras dengan perilaku Rasulullah. Oleh karena itu, salah satu karakter pedagang yang terpenting adalah kejujuran. Jika segala perbuatan diawali dengan kebenaran dalam berniat, tidak ada kebohongan dan keserakahan dalam perilaku dan sikap, menjalin akad yang terbuka, jelas maksudnya dan dapat diterima oleh semua pihak baik dalam menetapkan keuntungan maupun pembagian modal, maka akan menciptakan keadilan, keharmonisan dan keberkahan dalam berbisnis. Contoh indikator dari prinsip ini ialah bersikap jujur, tidak melakukan sumpah palsu dan lain-lain.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup>“Bayu, Etika Bisnis Syariah yang Wajib Diketahui”, <https://www.google.com/amp/s/dosen.ekonomi.com/ilmu-ekonomi/ekonomi-syariah/etika-bisnis-syariah/amp> (Online 27 April 2019).

#### d. Etika Bisnis Menurut Rasulullah

Rasulullah Muhammad Saw. Pernah mengatakan bahwa sebagian besar rezeki manusia diperoleh dari aktivitas perdagangan. Hal ini disabdakan beliau dalam hadis yang diriwayatkan oleh Ibrahim Al-Harabi, “*tis’ah al-asyari ar-rizqi minat tijjarah*” artinya berdaganglah kamu, sebab lebih dari sepuluh bagian penghidupan, sembilan diantaranya dihasilkan oleh berdagang. Dalam ilmu ekonomi, perdagangan secara konvensional diartikan sebagai proses saling tukar-menukar yang didasarkan atas kehendak sukarela dari masing-masing pihak. Mereka yang terlibat dalam aktivitas perdagangan dapat menentukan keuntungan maupun kerugian dari kegiatan tukar-menukar menurut Islam secara bebas itu. Sebaliknya, prinsip dasar perdagangan menurut Islam adalah adanya unsur kebebasan dalam melakukan transaksi tukar-menukar, tetapi kegiatan tersebut tetap disertai dengan harapan diperolehnya keridhaan Allah Swt dan melarang terjadinya pemaksaan. Bila kita hubungkan dengan aspek ekonomi banyak ayat yang menerangkan tentang etika berdagang yang baik, bagaimana seharusnya berdagang menurut dalam konteks keislaman yaitu dimulai dengan membaca do’a, kemudian tidak boleh berbuat curang ketika berdagang dengan selalu mengingat Allah *Subhanahu Wa Ta’ala*, selalu merasa bahwa kita selalu diawasi oleh Allah, tidak ada tempat bagi kita untuk berbuat maksiat dihadapan Allah *Subhanahu Wa Ta’ala* karena Allah maha melihat dan maha mengetahui apa yang kita berbuat. Berikut ini adalah dasar hukum etika bisnis yang tertuang dalam ayat Al-Qur’an dan Hadits.



*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.<sup>22</sup>*

Allah *Subhanahu Wa Ta’ala* melarang hamba-hamba-Nya yang mukmin memakan harta sesamanya dengan cara yang bathil dan cara mencari keuntungan yang tidak sah dan melanggar syari’at seperti riba, perjudian dan yang serupa dengan itu dari macam-macam tipu daya yang tampak seakan-akan sesuai dengan hukum syari’at tetapi Allah mengetahui bahwa apa yang dilakukan itu hanya suatu tipu muslihat dari si pelaku untuk menghindari ketentuan hukum yang telah digariskan oleh syari’at Allah. Allah mengecualikan dari larangan ini pencaharian harta dengan jalan perdagangan (perniagaan) yang dilakukan atas dasar suka sama suka oleh kedua belah pihak yang bersangkutan.

Dari Mu’adz bin Jabal radhiyallahu ‘anhu, ia berkata: Rasulullah shallallahu alaihi wasallam bersabda: *“Sesungguhnya sebaik-baik penghasilan ialah penghasilan para pedagang yang mana apabila berbicara tidak bohong, apabila diberi amanah tidak khianat, apabila berjanji tidak mengingkarinya, apabila membeli tidak mencela, apabila menjual tidak berlebihan (dalam menaikkan harga), apabila berhutang tidak menunda-nunda pelunasan dan apabila menagih hutang tidak*

---

<sup>22</sup> An-Nisaa [4]: 29.



*memperberat orang yang sedang kesulitan.”* (Diriwayatkan oleh Al-Baihaqi di dalam Syu’abul Iman, Bab Hifzhu Al-Lisan IV/221).

Berdasarkan hadis tersebut, tampak jelas bahwa Muhammad Saw telah mengajarkan untuk bertindak jujur dan adil serta bersikap baik dalam setiap transaksi perdagangan.<sup>23</sup> Dengan berpegang teguh pada nilai-nilai yang terdapat pada Alqur’an, nabi Muhammad melakukan bisnis secara profesional. Nilai-nilai tersebut menjadi suatu landasan yang dapat mengarahkan untuk tetap dalam koridor yang jujur, adil dan benar serta berkah yang mengundang keridhoan Allah SWT. Landasan atau aturan-aturan inilah yang menjadi landasan hukum dalam berbisnis secara Islami (*Islamic business*). Dalam hal ini kunci keberhasilan Nabi dalam perdagangan diantaranya adalah dimilikinya sifat-sifat terpuji beliau yaitu jujur (*shiddiq*), menyampaikan (*tabligh*), dapat dipercaya (*amanah*), dan bijaksana (*fathanah*). Sikap terpuji itulah merupakan kunci kesuksesan Nabi dalam berdagang.

**1) Jujur (*Shiddiq*)**, dalam berdagang nabi Muhammad SAW selalu dikenal sebagai seorang yang jujur dan benar dalam menginformasikan produknya. Bila ada produknya yang memiliki kelemahan atau cacat, maka tanpa ditanyakan nabi Muhammad langsung menyampaikannya dengan jujur dan benar, tak ada sedikitpun yang disembunyikan. Maksud dari nilai shiddiq dalam kegiatan pemasaran dapat diwujudkan dengan pemberian informasi yang benar akan produk yang dipasarkan oleh pedagang. Tidak ada

---

<sup>23</sup> Jusmaliani. *Bisnis Berbasis Syariah*. (Bumi Aksara:Jakarta. 2008), h. 45.

informasi yang disembunyikan mengenai obyek yang dipasarkan. Tidak mengurangi dan tidak menambahi. Artinya, seseorang yang bekerja sebagai marketer dituntut untuk berkata dan bertindak secara benar, sesuai dengan kondisi riil produk yang ditawarkan.<sup>24</sup>

**2) Dapat dipercaya (*Amanah*)**, Seorang pebisnis haruslah dapat dipercaya seperti yang telah dicontohkan Nabi Muhammad dalam memegang amanah. Saat menjadi pedagang, Nabi Muhammad selalu mengembalikan hak milik atasannya, baik itu berupa hasil penjualan maupun sisa barang yang dipasarkan. Nilai amanah bagi pekerja marketing adalah sosok yang jujur dan dapat dipercaya. Bagi perusahaan, sosok pekerja yang amanah akan membawa keuntungan yang besar. Di samping karena mereka tidak akan berbohong, perusahaan akan mendapat keuntungan dari image yang terbangun oleh customer akan ke-amanah-an dari perusahaan tersebut. Sehingga banyak customer yang terpicat oleh sebuah produk atau usaha karena peran sosok pedagang yang amanah.

**3) Menyampaikan (*Tabligh*)**, seorang pedagang harus mampu menyampaikan keunggulan-keunggulan produk dengan menarik dan tepat sasaran tanpa meninggalkan kejujuran dan kebenaran (transparency and fairness). Lebih dari itu, juga harus mempunyai gagasan-gagasan segar dan mampu mengkomunikasikannya secara tepat dan mudah dipahami oleh siapapun yang mendengarkannya.

---

<sup>24</sup> Ibid, h. 46.

Dengan begitu, pelanggan dapat dengan mudah memahami pesan bisnis yang ingin disampaikan. Seorang pedagang mestilah sosok komunikator yang ulung, yang mampu menjembatani antara pihak perusahaan dan pihak customer. Masalahnya akan sangat krusial jika seorang marketer tidak dapat memberikan informasi yang diharapkan oleh customer. Bisa jadi banyak customer yang lari ke produk perusahaan lain gara-gara pedagang yang tidak dapat menjelaskan produknya kepada customer.

- 4) **Cerdas dan Bijaksana (*Fathonah*)**, Dalam hal ini, pebisnis yang cerdas merupakan pebisnis yang mampu memahami, menghayati dan mengenal tugas dan tanggung jawab bisnisnya dengan sangat baik. Dengan sifat ini, pebisnis dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan dalam melakukan berbagai inovasi yang bermanfaat bagi perusahaan. Kita perlu menggunakan sifat ini agar bisa menjadi seorang pebisnis yang sukses. Terutama dalam menghadapi persaingan yang tidak sehat; kotor, *corrupted*, *complicated*, *chaos* (kacau balau) dan *sophisticated*. Nilai fathonah juga sangat mendukung bagi perusahaan yang melakukan kegiatan pemasaran. Jika sebuah perusahaan tersebut mempunyai Sumber Daya Insani (SDI) yang fathonah akan membantu perusahaan meraih profitabilitas yang maksimal. Perusahaan tidak akan dirugikan oleh marketer yang cerdas.

Sebaliknya, marketer yang cerdas akan memberikan sentuhan nilai yang efektif dan efisien dalam melakukan kegiatan pemasaran.

## **2. Konsep Etiket Pelayanan**

Etiket pelayanan artinya tata cara berhubungan dengan pelanggan, artinya dalam memberikan pelayanan perlu dilakukan dengan tata cara tertentu yang diatur sedemikian rupa, sehingga mampu membuat pelanggan merasa senang. Ketentuan yang diatur dan dilaksanakan dalam etiket pelayanan secara umum antara lain :

- a. Sikap dan Perilaku, sangat berpengaruh terhadap pelayanan, dalam hal ini yang perlu diperhatikan sikap karyawan dalam memperhatikan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Pelanggan seringkali memperhatikan sikap dan perilaku karyawan dalam melayani mereka, baik sengaja atau tidak. Misalnya dalam hal sikap mau menolong dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan, kemudian perilaku karyawan yang serius dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan.
- b. Penampilan, arti dari penampilan yang ada pada karyawan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian misalnya, jangan sampai mengenakan baju yang terbuka atau tidak pantas dilihat. Keuntungan dari berpakaian baik adalah mampu menarik simpati dari pelanggan. Dengan berpenampilan baik maka karyawan akan nampak berwibawa di mata pelanggannya.
- c. Cara berbicara, artinya cara kita berkomunikasi dengan pelanggan baik secara langsung maupun melalui telepon. Hal ini penting diperhatikan,

jangan sampai membuat pelanggan tersinggung atau tidak senang, berbicara kepada pelanggan harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele. Volume suara jangan terlalu kecil tetapi jangan juga terlalu keras. Hindari pembicaraan yang bersifat bercanda kepada pelanggan yang belum dikenal, apalagi mengejek atau memperolok-olok pelanggan.

- d. Gerak-Gerik, artinya pergerakan yang diperlihatkan di depan pelanggan, seperti halnya mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki. Jangan sampai gerak-gerik yang kita lakukan dapat membuat pelanggan merasa tidak nyaman.<sup>25</sup>

Secara umum terdapat beberapa tata cara etiket pelayanan yang dapat diberikan kepada pelanggan antara lain sebagai berikut

- 1). Mengucapkan Salam
- 2). Mempersilahkan pelanggan
- 3). Bertanya tentang keperluan pelanggan
- 4). Bila ingin menyuruh ucapkan kata maaf
- 5). pada saat urusan selesai ucapkan kata terima kasih.<sup>26</sup>

### **3. Konsep Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila aparatur yang

---

<sup>25</sup> Kasmir, *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*, Jakarta:PT Raja Grafindo,2017, h 116.

<sup>26</sup> Ibid, h 117.

memberi pelayanan berpedoman pada visi dan misi pelayanan (terpenuhinya pelayanan yang sesuai keinginan pelanggan).<sup>27</sup>

- a. *Product*, yaitu bagaimana konsumen merasa puas terhadap fisik produk
- b. *Sales*, yaitu pelayanan penjualan yang dilakukan oleh perusahaan.
- c. *After sales services*, yaitu pelayanan yang diberikan kepada konsumen setelah terjadi transaksi jual beli.
- d. *Location*, yaitu lokasi distribusi suatu barang dan jasa yang mempengaruhi kepuasan konsumen.
- e. *Culture*, yaitu budaya atau tradisi konsumen yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen akan nilai suatu produk.
- f. *Time*, yaitu pengaruh waktu terhadap kualitas barang dan jasa.<sup>28</sup>

### C. Kerangka Konseptual

Bisnis adalah suatu usaha produktif yang dilaksanakan oleh organisasi atau individu baik berupa barang ataupun jasa yang dapat diambil manfaat oleh konsumen dengan memberikan profit atau usaha atau jasa yang diberikan. Islam menempatkan aktivitas perdagangan dalam posisi yang amat strategis di tengah kegiatan manusia mencari rezeki dan penghidupan. Kunci etis dan moral bisnis sesungguhnya terletak pada pelakunya, itu sebabnya misi diutusnya Rasulullah ke dunia adalah untuk memperbaiki akhlak manusia yang telah rusak. Dalam berbisnis kita memerlukan etika yang baik agar para pembeli/konsumen merasa senang dan puas terhadap pelayanan kita. Lalu bagaimanakah realisasi praktik

---

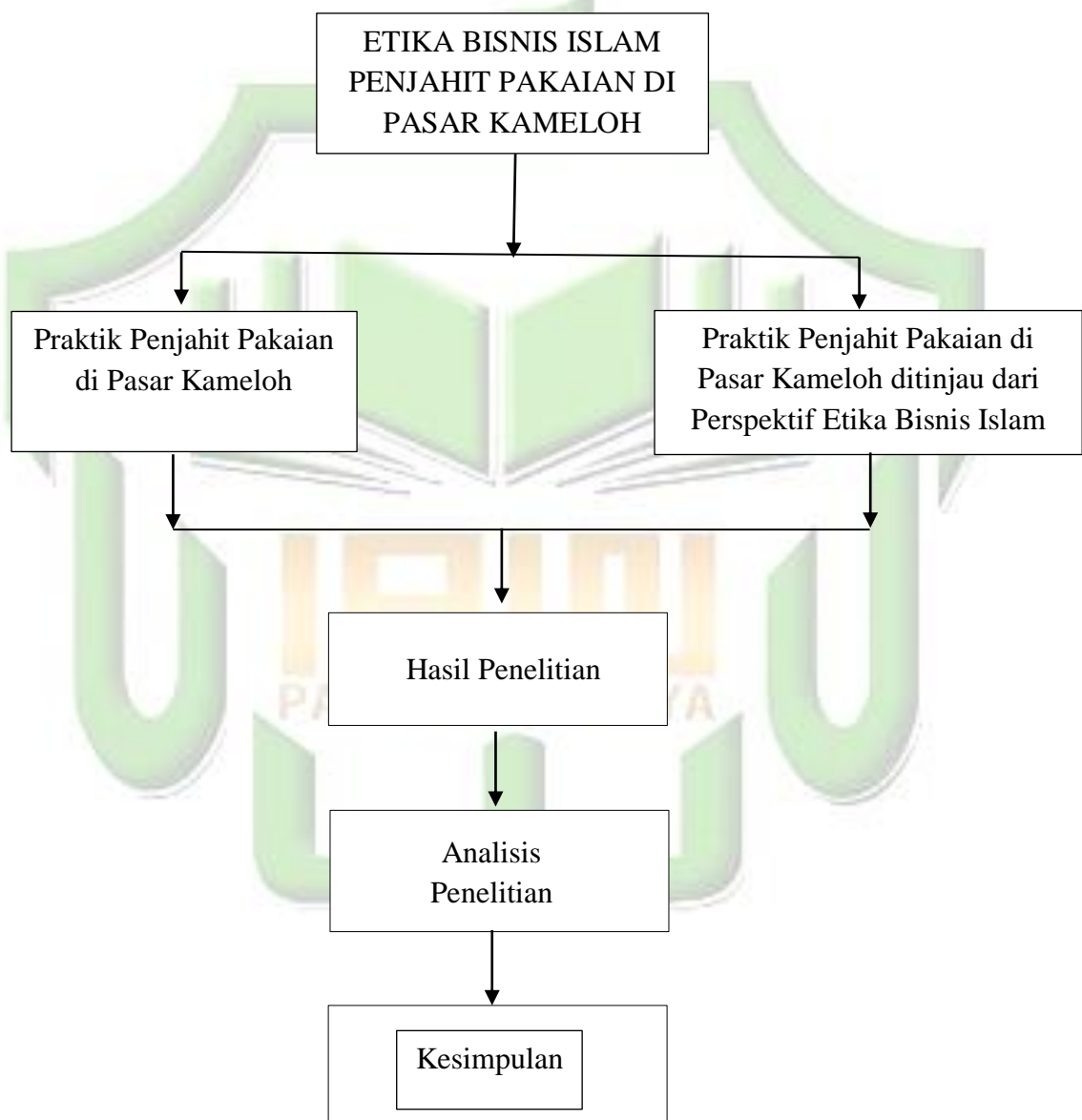
<sup>27</sup> Sedarmayanti, *Restrukturisasi Dan Pemberdayaan Organisasi (Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan)*, Bandung:PT Refika Aditama, 2014, h.287 & 288.

<sup>28</sup> Tumin Sugondo, Elemen Kepuasan Konsumen, <https://www.e-jurnal.com/2014/11/element-kepuasan-konsumen.html> (Online 31 Juli 2019).



etika bisnis yang dilakukan oleh penjahit-penjahit di Pasar Kameloh Palangka Raya apakah sudah sesuai dengan syariat Islam dalam hal produksi hingga pelayanan, untuk lebih jelasnya penulis membuat skematis kerangka berpikir berikut ini :

**Bagan 2.1**  
**Kerangka Konseptual**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

##### **1. Waktu Penelitian**

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini kurang lebih sekitar 2 bulan yaitu dari bulan Agustus-Oktober terhitung setelah penyelenggaraan seminar proposal dan mendapat izin untuk menggali, menganalisis serta mengumpulkan data dan fakta berupa informasi yang sesuai dengan materi yang dibahas dalam penelitian ini.

##### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di komplek Pasar Kameloh Jl. KS Tubun Kota Palangka Raya. Dasar peneliti memilih Pasar Kameloh sebagai lokasi penelitian adalah karena di Pasar tersebut terdapat perkumpulan penjahit-penjahit yang mana akan memudahkan peneliti dalam mencari data-data penelitian.

#### **B. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini ialah *field research*, yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lingkungan tertentu dengan melakukan studi langsung ke lapangan untuk memperoleh data dengan menggunakan unsur pokok yang harus sesuai dengan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta menghasilkan karya ilmiah yang berbobot

dan sesuai dengan kriteria ilmiah.<sup>29</sup> Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan ini akan menghasilkan data-data deskriptif berupa kata tertulis yang bersumber dari orang-orang dan perilaku yang diteliti.<sup>30</sup> Pendekatan deskriptif kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan memberikan gambaran tentang perilaku etika bisnis usaha penjahit pakaian di pasar kameloh Jl. KS. Tubun Palangka Raya.

### C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalkan orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti.<sup>31</sup> Yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah para penjahit yang ada di Pasar Kameloh dengan kriteria sebagai berikut:

1. Pemilik atau karyawan pekerja Usaha Jahit
2. Minimal sudah bekerja menjadi penjahit selama 5 tahun
3. Bersedia di wawancarai

Penjahit yang ada di Pasar Kameloh Jalan KS Tubun Kota Palangka Raya ini berjumlah 42 penjahit dan di dalam penelitian ini peneliti mengambil 7 responden dari pasar tersebut berdasarkan syarat-syarat yang sudah peneliti

---

<sup>29</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung:PT. Remaja Rosdarya, 2001, h 3.

<sup>30</sup> Ibid, h. 133.

<sup>31</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung:Alfabeta, 2009, h 218.

tentukan di atas. Sedangkan yang menjadi informan tambahan adalah orang yang benar-benar bisa diharapkan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini yang menjadi informan tambahan yaitu beberapa pelanggan yang melakukan transaksi jual beli dengan masing-masing subjek penelitian yaitu sebanyak 7 orang. Adapun objek dari penelitian ini adalah Etika Bisnis Islam Penjahit di Pasar Kameloh Jalan KS Tubun Palangka Raya. Lebih jelas diuraikan pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.1**  
**Subjek Penelitian**

| No. | Inisial | Jenis Kelamin | Usia  | Lama Menjahit | Nama Tempat Usaha  |
|-----|---------|---------------|-------|---------------|--------------------|
| 1.  | YK      | Laki-laki     | 42 th | 7 th          | Penjahit Yayan     |
| 2.  | AA      | Laki-laki     | 48 th | 9 th          | Penjahit Al-Ikhsan |
| 3.  | ES      | Perempuan     | 44 th | 14 th         | Penjahit Elin      |
| 4.  | MR      | Laki-laki     | 50 th | 8 th          | Penjahit Monalisa  |
| 5.  | AK      | Laki-laki     | 59 th | 10 th         | Penjahit 'SAS'     |
| 6.  | BH      | Laki-laki     | 64 th | 16 th         | Penjahit An-Nisa   |
| 7.  | SW      | Laki-laki     | 53 th | 15 th         | Penjahit Suwan     |

Adapun informan tambahan dalam penelitian ini terangkum dalam tabel berikut ini:

**Tabel 3.2**  
**Informan Tambahan**

| No. | Inisial | Jenis Kelamin | Usia  | Keterangan   |
|-----|---------|---------------|-------|--------------|
| 1.  | HA      | Perempuan     | 40 th | Pelanggan ES |
| 2.  | MW      | Perempuan     | 35 th | Pelanggan BN |
| 3.  | WY      | Laki-laki     | 33 th | Pelanggan MR |
| 4.  | FW      | Perempuan     | 38 th | Pelanggan YK |
| 5.  | AM      | Perempuan     | 42 th | Pelanggan AA |
| 6.  | MS      | Laki-laki     | 35 th | Pelanggan AK |
| 7.  | NH      | Perempuan     | 40 th | Pelanggan SW |

*Sumber : Dibuat oleh Peneliti*

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

##### **1. Observasi**

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung di lapangan untuk mengetahui masalah dan keadaan yang sebenarnya terhadap yang diteliti. Observasi terbagi menjadi tiga yaitu :

##### **a. Observasi Partisipatif**

Peneliti terlibat secara langsung dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data

penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan suka dukanya.

b. Observasi Terus Terang/Tersamar

Peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan dengan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian.

c. Observasi tak Berstruktur

Observasi tak berstruktur adalah observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi. Hal ini dilakukan karena peneliti tidak tahu secara pasti tentang apa yang akan diamati. Dalam melakukan pengamatan peneliti tidak menggunakan instrumen yang telah baku, tetapi hanya berupa rambu-rambu pengamatan.<sup>32</sup>

Jenis observasi yang penulis gunakan dalam penelitian ini ialah observasi terus terang atau tersamar. Karena dari awal peneliti sudah menyatakan terus terang kepada sumber data untuk melakukan penelitian di tempat tersebut dan telah mendapat persetujuan dari pihak terkait. Adapun yang akan menjadi pengamatan langsung penulis adalah tentang penerapan etika bisnis Islam penjahit di Pasar Kameloh Jalan KS Tubun Palangka Raya.

2. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal

---

<sup>32</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2010, h 64-67.



yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, di mana hal tersebut tidak dapat ditemukan melalui observasi. Wawancara terbagi menjadi tiga yaitu :

a. Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh.

b. Wawancara Semiterstruktur

Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara dimintai pendapat dan ide-idenya.

c. Wawancara tak berstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Jenis wawancara yang peneliti gunakan dalam penelitian ini ialah wawancara terstruktur, instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis sudah dipersiapkan (terlampir). Wawancara akan dilakukan dengan sejumlah informan kunci secara langsung, seperti penjahit dan pembeli.

Data yang akan digali melalui teknik ini meliputi perilaku etika bisnis penjahit seperti sejauh mana pemahaman dan penerapan etika bisnis dalam usaha jahit, kegiatan-kegiatan serta transaksi antar penjahit dan pelanggan. Untuk merekam semua informasi yang disampaikan mereka, penulis akan menggunakan *tape recorder* dan buku catatan.<sup>33</sup>

### 3. Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk memperoleh data atau informasi berupa arsip, tulisan - tulisan dan laporan - laporan ataupun gambar - gambar/foto, surat, dan catatan harian yang bersangkutan dengan penelitian. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel atau dapat dipercaya kalau didukung oleh sejarah pribadi kehidupan di masa kecil, sekolah, tempat kerja, di masyarakat dan autobiografi. Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada.<sup>34</sup> Data-data tersebut dapat menggambarkan secara umum keadaan di Pasar Kameloh sebagai lokasi penelitian. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan dokumentasi berupa bukti-bukti penelitian seperti buku saku/catatan harian penjahit, nota-nota, foto-foto saat melakukan wawancara, dan lain-lainnya.

### E. Pengabsahan Data

Maksud dari pengabsahan data ini adalah untuk menjamin bahwa semua data yang diteliti baik melalui wawancara, observasi ataupun melalui

---

<sup>33</sup> Ibid, h. 117.

<sup>34</sup> Ibid, h. 82-84.

teknik dokumentasi adalah sesuai dan relevan dengan kenyataan yang sesungguhnya. Selain itu hal-hal yang disampaikan di dalam penelitian adalah benar-benar terjadi dan ada di lokasi penelitian.

Terkait secara langsung dengan pengabsahan data ini, penulis menggunakan teknik *Trianggulasi*.<sup>35</sup> Adapun triangulasi yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Hal ini dimaksudkan untuk membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif, dengan cara :

1. Membandingkan data hasil pengamatan (observasi) dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.<sup>36</sup>

#### **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini tidak dilakukan secara terpisah setelah seluruh proses pengumpulan data selesai tetapi dilakukan secara berulang-ulang selama proses penelitian dilaksanakan. Analisis data dilakukan sejak awal penelitian dan selama proses penelitian dilakukan. Data yang diperoleh kemudian dikumpulkan untuk diolah secara sistematis,

---

<sup>35</sup> *Trianggulasi adalah teknik keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu.*

<sup>36</sup> Lexy.J. Moleong, *Metodologi Penelitian*, h. 178.

dimulai dengan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Langkah selanjutnya mengedit, mengklasifikasi, mereduksi dan selanjutnya menyimpulkan data.

Teknik analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model analisis yang dikembangkan oleh Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman dengan membagi kegiatan analisis dalam tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi.<sup>37</sup>

Adapun analisis yang dimaksud adalah sebagai berikut.

1. *Data Collection* atau koleksi data ialah pengumpulan data dengan analisis data, yang mana data tersebut diperoleh selama melakukan pengumpulan data tanpa proses pemilihan.
2. *Data Reduction* yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan dan merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data.<sup>38</sup>
3. *Data Display* atau penyajian data dimaksudkan untuk mempermudah penulis dalam melihat gambaran secara menyeluruh atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian. Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang sudah tersusun yang memberikan kemungkinan adanya

---

<sup>37</sup> Jirhanuddin & Hamdanah, *Etos Kerja Wanita*, Yogyakarta:K-Media, 2017 h. 37.

<sup>38</sup> Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif, terjemahan Tjetjep Rohandi Rohidi*, Jakarta:Universitas Indonesia, 1992, h. 16.

penarikan kesimpulan dan penyajian tersebut dapat berbentuk matriks, grafik, jaringan dan bagan.<sup>39</sup>

4. *Conclusions* atau penarikan kesimpulan dengan verifikasi dilakukan dengan melihat kembali pada reduksi data maupun pada display data, sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang dianalisis.

Verifikasi data dilakukan secara terus-menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Sejak pertama memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berupaya untuk menganalisis dan mencari makna, penjelasan dan alur sebab akibat dari data yang dikumpulkan. Menurut Noeng Muhadjir, pekerjaan pengumpulan data bagi penelitian kualitatif harus langsung diikuti dengan pekerjaan menuliskan, mengedit, mengklasifikasi, mereduksi dan menyajikan.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> Ibid, h. 17.

<sup>40</sup> Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian*, h. 45.

## BAB IV

### HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Kota Palangka Raya

###### a. Letak Geografis Kota Palangka Raya

Kota Palangka Raya adalah Ibu Kota Provinsi Kalimantan Tengah. Secara geografis Kota Palangka Raya terletak pada 113°30' - 114°07' Bujur Timur dan 1°35' - 2°24' Lintang Selatan, dengan luas wilayah 2.678,51 Km<sup>2</sup> (267.851 Ha) dengan topografi terdiri tanah datar dan berbukit dengan kemiringan kurang dari 40%. Lapisan tanah yang ada di wilayah Palangka Raya terdiri atas tanah mineral dan tanah gambut.

Wilayah administrasi kota Palangka Raya terdiri atas lima (5) wilayah Kecamatan yaitu Kecamatan Pahandut, Sabangau, Jekan Raya, Bukit Batu dan Rakumpit yang terdiri dari 30 kelurahan dengan batas-batas sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Gunung Mas
- b. Sebelah Timur : Kabupaten Pulang Pisau
- c. Sebelah Selatan : Kabupaten Pulang Pisau
- d. Sebelah Barat : Kabupaten Katingan<sup>41</sup>

Kota Palangka Raya mempunyai luas wilayah 2.678,51 Km<sup>2</sup> (267.851 Ha) dibagi kedalam 5 Kecamatan yaitu Kecamatan

---

<sup>41</sup> Pemerintah Kota Palangka Raya, *Selayang Pandang Kota Palangka Raya Tahun 2006*, Palangka Raya: t.p, 2006, hlm 26.



Pahandut, Sebagau, Jekan Raya, Bukit Batu dan Rakumpit dengan luas masing-masing 117,25 Km<sup>2</sup>, 583,50 Km<sup>2</sup>, 352,62 Km<sup>2</sup>, 572,00 Km<sup>2</sup> dan 1.053,14 Km<sup>2</sup>. Luas wilayah sebesar 2.678,51 Km<sup>2</sup> dapat dirinci sebagai berikut:<sup>42</sup>

- a. Kawasan Hutan : 2.485,75 Km<sup>2</sup>
- b. Tanah Pertanian : 12,65 Km<sup>2</sup>
- c. Perkampungan : 45,54 Km<sup>2</sup>
- d. Areal Perkebunan : 22,30 Km<sup>2</sup>
- e. Sungai dan Danau : 42,86 Km<sup>2</sup>
- f. Lain-Lain : 69,41 Km<sup>2</sup>

#### **b. Visi dan Misi Kota Palangka Raya**

Visi kota Palangka Raya selama periode 2018-2023, Visi Pembangunan Kota Palangka Raya adalah: “Terwujudnya Kota Palangka Raya yang Maju, Rukun dan Sejahtera Untuk Semua”.

Sedangkan misi kota Palangka Raya adalah:

- 1) Mewujudkan kemajuan Kota Palangka Raya *Smart enviroentment* (lingkaran cerdas) meliputi Pembangunan Infrastruktur, teknologi Informasi, Pengelolaan sektor energi, pengelolaan air, lahan,

---

<sup>42</sup> Badan Perencana Pembangunan Daerah Kota Palangka Raya dan Badan Pusat Statistik Kota Palangka Raya, *Kota Palangka Raya Dalam Angka (Palangka Raya City In Figures 2017*, Palangka Raya: Gramedia Design, 2007, hlm. 1.

pengelolaan limbah, manajemen bangunan dan tata ruang, transportasi.

- 2) Mewujudkan kerukunan seluruh elemen masyarakat *smart society* (masyarakat cerdas) meliputi pengembangan kesehatan, pendidikan, kepemudaan, layanan publik, kerukunan dan keamanan.
- 3) Mewujudkan kesejahteraan masyarakat kota Palangka Raya *smart economy* (ekonomi cerdas) meliputi pengembangan industri, usaha kecil dan menengah, pariwisata dan perbankan.<sup>43</sup>

## **2. Gambaran Pasar Kameloh Jalan KS Tubun Kota Palangka Raya**

Pasar Kameloh adalah salah satu pasar yang ada di Kota Palangka Raya. Pasar ini sudah beroperasi selama kurang lebih 22 tahun dan disebut-sebut sebagai pasar tertua kedua di Palangka Raya. Dibangun pada tahun 1996-1997 oleh PT Borneo Betang Mandiri, terdiri dari beberapa blok pertokoan yang kemudian digunakan untuk perdagangan dengan status HGB<sup>44</sup>. Adapun tanah milik pemerintah kota di kawasan Pasar Kameloh ini seluas 9.508 M2.<sup>45</sup>

---

<sup>43</sup> Palangkaraya.go.id Portal Resmi Palangka Raya, <https://palangkaraya.go.id/pemerintahan/visi-misi/> (Online 25 September 2019).

<sup>44</sup> HGB adalah kewenangan yang diberikan pemerintah atas suatu hak yang didapatkan untuk menggunakan sebuah lahan yang bukan miliknya sendiri dalam jangka waktu 30 tahun yang atas permintaan pemegang hak mengikat keperluan serta keadaan bangunan-bangunannya dan dapat diperpanjang sampai dengan jangka waktu maksimum 20 tahun.

<sup>45</sup> Pemkot Palangka Raya tidak perpanjang HGB Pasar Kameloh, Media Center Isen Mulang, <https://mediacenter.palangkaraya.go.id/pemkot-palangka-raya-tidak-perpanjang-hak-guna-bangunan-pasar-kameloh/> (Online 25 September 2019).

Pasar Kameloh ini terletak di jalan KS Tubun. Waktu operasional pasar ini umumnya berkisar dari pukul 08.00-17.00 WIB namun ada juga yang biasanya tetap buka hingga malam hari tergantung dari pemilik toko masing-masing. Sebelum berdirinya Pasar Kameloh ini pada awalnya tempat tersebut merupakan dataran rendah yang tergenang air lalu ditimbun dengan pasir hingga menjadi dataran yang cukup tinggi, setelah itu dibuat ruko-ruko untuk memasukkan pedagang-pedagang yang ada di pinggir jalan KS.Tubun, pada waktu itu hanya berupa pasar biasa yang menjual berbagai macam keperluan seperti sembako, sayur-mayur, ikan dan lain-lain. Penjahit baru masuk ke pasar ini sekitar tahun 2000, awalnya hanya ada beberapa penjahit saja hingga bertahun-tahun kemudian banyak pendatang baru dari berbagai macam tempat seperti dari Jawa, sunda dan banjar, hingga sampai saat ini total penjahit yang ada di tempat ini berjumlah sebanyak 42 penjahit.<sup>46</sup>

## **B. Hasil Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini tentang etika bisnis penjahit pakaian di Pasar Kameloh peneliti melakukan wawancara dengan menanyakan beberapa pertanyaan berdasarkan format pedoman wawancara yang tersedia (terlampir), selanjutnya oleh pihak yang diwawancara bahasa yang mereka gunakan dalam menjawab pertanyaan penelitian antara lain dengan bahasa Indonesia dan juga dicampur dengan

---

<sup>46</sup> Wawancara dengan Bapak YK selaku pengelola Pasar Kameloh pada tanggal 5 september 2019.

bahasa lokal. Untuk penyajian hasil penelitian, peneliti menyajikan data hasil wawancara dengan bahasa asli penjahit lalu diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia, hal ini dimaksudkan untuk mempermudah penjelasan yang disampaikan oleh para penjahit.

Berikut ini peneliti menyajikan data hasil wawancara dengan para penjahit pakaian yang ada di Pasar Kameloh Jl.KS Tubun Kota Palangka Raya. Di dalam penelitian ini peneliti mengambil 7 responden dari pasar tersebut. Adapun peneliti mengambil 7 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling yakni peneliti menentukan sendiri sampel yang diambil berdasarkan syarat-syarat tertentu. Lebih jelasnya berikut ini akan peneliti paparkan hasil wawancara yang telah dilakukan, yakni sebagai berikut:

#### **Subjek 1 : YK**

Hasil wawancara dengan YK mengenai pemahaman dan penerapan tentang etika bisnis, sebagai berikut:

*YK menjelaskan “Sebagian, kada terlalu, yang jelas kita itu kan harus ramah tamah dengan orang kayaitu nah, murah senyum, tepat janji, memang banyak pang bujur penjahit yang kada anu (tepat janji) biasanya kan. Iya kaya itu tadi pang, harus ramah lawan pelanggan, sabar menghadapi pelanggan, tepat janjikan, karna biasanya pelanggan tu banyak yang mengeluh soal janji, janjinya selesai tanggal seini jar tapi sekalinya pas didatangi balum tuntung han, ya intinya tanggung jawab lah”.*

Pernyataan di atas diketahui YK sebagai salah satu penjahit di Pasar Kameloh menyatakan bahwa ia mengetahui sebagian tentang etika bisnis seperti tata cara ketika berhadapan dengan pelanggan harus ramah, senyum,

tepat janji, bertanggung jawab dan memperlakukan semua pelanggannya dengan adil. Namun beliau pun tidak menampik bahwa banyak pelanggan yang mengeluh mengenai keterlambatan pesanan.

Berikut jawaban YK mengenai pertanyaan bagaimana pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan ?

YK menjelaskan *“Aku melayani kaya biasa ay rajin tu, kan pas ada orang datang, kita senyum habis tu ditakuni ada apa pak atau handak meolah baju kah bu misalnya kan, ya dilayani ay sebaik-baiknya pelanggan tu. Misalnya pas lagi banyak-banyaknya orang ni, kalo aku lah sesuai antrian, misalnya situ bedahulu, ada yang datang pulang aku tetap melayani yang tedahulu tadi dulu sampai selesai meukur dan sebagainya kada kawa menyerobot-nyerobot, jadi sesuai antrian ja kasian jua yang tedahulu datang”*.

YK menyatakan bahwa dalam melayani pelanggan beliau selalu berusaha memberi pelayanan dengan sebaik-baiknya yaitu dengan menunjukkan wajah yang tersenyum dan menanyakan keperluan pelanggan. Beliau juga menerapkan sistem antrian misalkan ketika sedang banyak orang, beliau akan mendahulukan orang pertama yang datang, setelah selesai melayani orang pertama baru dilanjutkan dengan orang berikutnya.

Berikut jawaban YK mengenai pertanyaan apakah pernah membedakan pelanggan ?

YK menjelaskan *“Kada suah pang, biasanya mun menjahit ni siapa yang tedahulu memesan atau ampun siapa yang paling lakas handak diambil itu yang ku gawikan pendahuluan, jadi kada masalah inya handak bayar DP dulu kah, bayar lunas kah, atau ada jua yang belum bayar sama sekali, tetap ja ku gawikan, kada suah membedakan pang misalnya antara pelanggan yang hanyar lawan yang sudah lawas sama ja pelayanannya kada belain”*.

YK menyatakan bahwa beliau tidak pernah membeda-bedakan pelanggan, misalnya antara pelanggan yang baru atau yang sudah lama sama saja pelayanannya tidak ada yang berbeda. beliau juga menerapkan sistem siapa yang lebih dulu memesan atau pesanan siapa yang paling duluan diambil itulah yang akan dikerjakan lebih dulu, jadi tidak masalah pelanggan yang hanya membayar DP dulu, bayar lunas, atau yang belum sama sekali.

Berikut jawaban YK mengenai pertanyaan apakah ada perjanjian batas waktu penyelesaian jahitan? (misal 1 minggu dsb) dan apakah penyelesaiannya selalu tepat waktu ?

YK menjelaskan *“Iya biasanya tu ku padahi misalkan ambil tanggal sekian bu lah, biasanya waktunya ku minta seminggu pang, tapi kadang ada jua yang menentukan harinya sorangan misalnya ini 3 hari lagi mau dipakai jadi dalam 2 hari harus selesai, memang leh aku jarang pang yang telambat tu hampir kada pernah, Cuma kemaren aku pernah sekitar 10 hari yang lalu oleh ada kematian, abahku meninggal jadikan aku tutup beberapa hari tu, sebagian ada yang komplek tapi setelah kuberitahu masalah alasannya hanyar buhannya mengerti kan”*.

YK menyatakan bahwa ia selalu menentukan tanggal untuk pengambilan jahitan biasanya selama seminggu, tapi terkadang ada juga pelanggan yang menentukan harinya sendiri, beliau mengaku jarang sekali terlambat, walaupun terlambat beliau selalu memberitau alasan dari keterlambatan tersebut agar pelanggan bisa mengerti.

Berikut jawaban YK mengenai pertanyaan bagaimana jika kain jahitan kurang dan jika ada sisa kain jahitan (kain perca) ?



YK menjelaskan *“Masalah jahitan yang kainnya kurang kalo ada nomor teleponnya ku telepon, kain kurang ni apakah ditukarkan atau manunggu inya yang manukar kaitu nah, amun ada labihan apabilanya banyak sampai setengah meter bisa digunakan itukan ku balikin tapi kalo yang potongan yang sedikit2 tu kada mungkin dibaliki, aku gin membuang kada kawa jua dipakai, sisa2 sedikit kaya 10 cm, 15 cm. Nah amun kaya 50 cm mungkin gasan meulah selawar pendek, ada kegunaannya itukan dibulikakan”*.

YK menyatakan bahwa jika ada masalah kain jahitan kurang ia selalu memberitau kepada pelanggan dan pelanggan diberi pilihan apakah penjahit yang membelikan atau menunggu pelanggan yang membeli sendiri, dan jika ada lebih banyak sampai setengah meter bisa untuk digunakan itu akan kembalikan tapi kalau potongan yang sedikit-sedikit tidak beliau kembalikan.

Berikut jawaban YK mengenai pertanyaan apakah pernah ada pelanggan yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan dan biasanya karena hal apa ?

YK menjelaskan *Jarang pang, paling kalo ada yang kurang pas diperbaiki ai, kaya yang tadi yang habis meambil tadi kemaren kan minta dipres kan ternyata terlalu ini lagi terlalu halus makanya dibulik akan, minta dilonggar akan lagi sedikit, iya yang meambil tadi tuh. Nah biasanya paling gara2 kurang pas di badan dengan masalah janji tadi tu ja pang.*

YK menyatakan bahwa pelanggan selain mengelukan masalah keterlambatan juga mengeluhkan masalah jahitan yang kurang pas di badan, biasanya pelanggan akan mengembalikan kepada beliau untuk diperbaiki sesuai dengan keinginan pelanggan.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> Wawancara dengan Bapak YK selaku pemilik usaha jahit “Penjahit Amin” pada tanggal 05 september 2019.

## Subjek 2 : AA

Hasil wawancara dengan AA mengenai pemahaman dan penerapan tentang etika bisnis, sebagai berikut:

AA menjelaskan *“Kalo sepengetahuanku berbisnis dalam Islam tu pertama harus yakinlah atau yah sejujur-jujurnya bilang, masalah hasil jahitan, terus waktu penyelesaian jahitan harus ditepati, ramah melayani pelanggan, gitu kan, Ya memang aku kan sering janji tapi janji harus tepat kan, tapi kadang-kadang ya ada yang meleset juga, ya itulah, ada yang gak papa, tapi ada juga yang marah, kaya yang barusan janjinya hari sabtu selesai kan pas dia datang ternyata belum selesai pas dia nanya kenapa belum selesai ku jawab “pak hari sabtu itu dari jam 1 pagi sampai jam 12 malam, kalo sampai jam 12 malam lewat belum selesai baru bisa dibilang terlambat hahaa”*”.

Pernyataan di atas adalah hasil wawancara dengan saudara AA, beliau mengatakan bahwa berbisnis dalam Islam itu harus yakin dan jujur, misalkan masalah janji waktu penyelesaian jahitan harus ditepati, jika sudah ditentukan tanggal sekian maka harus diselesaikan sebelum hari H agar tidak terjadi keterlambatan pesanan.

Berikut jawaban AA mengenai pertanyaan bagaimana pelayanan yang di berikan terhadap pelanggan ?

AA menjelaskan *“Kadang siapa yang paling duluan mesan atau pesanan yang paling duluan diambil yang dikerjakan duluan, atau yang sudah lunas, biasanya ada yang bayar DP dulu, ada yang lunas langsung, ada juga yang belum bayar haha. Yang belum bayar nanti juga dikerjakan, macam2 orang, nggak sama kan kalo menghadapi orang ini gini, yang itu gitu, kadang2 orang suka guyon aku guyoni, kalo orang yang serius ya serius jua”*.

AA menyatakan bahwa pelanggan yang lebih dulu mesan atau pesanan yang lebih dulu diambil yang akan dikerjakan lebih dulu, atau yang sudah lunas, beliau mengaku bahwa pelanggan yang belum bayar maka

tidak akan dikerjakan pesanannya. Menurut beliau pelanggan itu sikapnya bermacam-macam, tidak sama menghadapi orang satu dan yang lain, terkadang kalau orang suka bercanda akan diajak bercanda, tapi kalau orang serius maka bapak AA juga akan serius.

Berikut jawaban AA mengenai pertanyaan pernahkah membedakan pelanggan ?

AA menjelaskan *“Kada pernah pang aku ni membeda-bedakan, maksudnya kaya pelanggan yang sudah lawas dengan yang baru sama ja perlakuannya, paling ya itu tadi kalo ada yang mesan jahitan tapi belum bayar sama sekali, be DP apa kada, nah itu aku kena ja ku gawi hahaa”*.

Beliau mengaku tidak pernah membeda-bedakan, maksudnya seperti pelanggan yang sudah lama dengan yang baru sama saja perlakuannya, paling jika ada yang mesan jahitan tapi belum bayar sama sekali, bahkan juga tidak membayar DP maka tidak akan dijahitkan.

Berikut jawaban AA mengenai pertanyaan apakah ada perjanjian batas waktu penyelesaian jahitan ? (misal 1 minggu dsb) dan apakah penyelesaiannya selalu tepat waktu ?

AA menjelaskan *“Pasti ada jangka waktunya, biasa 1 mingguan, tapi jarang jua aku telat soalnya dipotong sendiri dijahit sendiri, kalo janjinya hari anu, ku selesaikan sebelum hari itu, kaya ini paling melesetnya 1 hari, yah tergantung orang kadang2 ada yang marah, ada yang yah terserah ja lah, biasanya terlambat gara2 kebanyakan pesanan terus kendala seperti mati lampu, kadang-kadang ada acara, mana saya sendiri juga gak ada karyawan, kaya yang inikan udah lewat belum diambil-ambil, kenapa kalo penjahit janji gak tepat penjahit disariki tapi yang ngambil telat penjahit gak pernah sarik hahaa”*.

Beliau mengatakan sering terlambat menyelesaikan karena terlalu banyak pesanan sehingga beliau lupa, apalagi beliau hanya sendiri tidak mempunyai karyawan, lalu ada juga kendala-kendala tak terduga misalnya seperti ada acara atau mati listrik juga menjadi salah satu faktor penyebab keterlambatan, karena hampir semua penjahit di Pasar Kameloh ini menggunakan mesin jahit dinamo bertenaga listrik.

Berikut jawaban AA mengenai pertanyaan Bagaimana sikap anda jika kain jahitan kurang dan jika ada sisa kain jahitan (kain perca) ?

AA menjelaskan *“Biasanya kalo ada orang yang jahit bawa kain sendiri aku ukur dulu, tanya mau bikin apa tangan panjang 2 meter terus liat badannya oh ini kurang paling tangan pendek gitu kan, kalo mau tangan panjang harus ditambah lagi kainnya. trus kalo ada sisa dikembalikan kadang-kadang buat apa juga aku dirumah, gak bisa dipake juga, soalnya jarang yang ada sisa gitu”*.

Masalah kain yang kurang beliau selalu menayakannya kepada pelanggan apakah beliau yang menambahkan kekurangan kainnya atau si pelanggan yang menambah, begitupun masalah kain lebih beliau selalu mengatakan kepada pelanggan walaupun sisa kainnya sedikit ataupun banyak.

Berikut jawaban AA mengenai pertanyaan apakah pernah ada pelanggan yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan dan biasanya karena hal apa ?

AA menjelaskan *“Kalo perasaanku yang sudah jadi tu pas aja, ku suruh coba dulu disini bu atau pa coba dulu, iya udah pas udah jarang yang ngeluh karna kurang pas, yang paling banyak tu janji, memang tidak bisa diprediksi kan, kaya kemaren yang baju dress kaya ginikan kurang kainnya, orangnya belum ngambil, padahal dia mau tangan panjang tapi kainnya kurang jadi belum diselesaikan. Kaya*

*contoh yang kemaren juga ada bapak2 menjahit baju disini bilangny hari senin tanggal 12 mau dipake jadi ku bilang hari minggu tanggal 11 ambil kesini, eh gak taunya dia datang hari rabu tanggal 7 kesini marah2 kenapa belum selesai itu senin mau dipake terus ku jawab aku janjinya hari minggu ambil aja kesini, terus inya supan langsung tulak hahaa”.*

AA menyatakan bahwa hal yang paling sering dikeluhkan pelanggan adalah masalah ketidaktepatan penyelesaian jahitan. Karena memang tidak bisa diprediksikan, seperti kekurangan kain sehingga belum bisa diselesaikan. Menurut beliau jarang ada pelanggan yang mengeluh mengenai pas atau tidaknya ukuran pakaian. Kalaupun ada masih bisa diperbaiki sesuai keinginan pelanggan.<sup>48</sup>

### **Subjek 3 : ES**

Hasil wawancara dengan ES mengenai pemahaman dan penerapan tentang etika bisnis, sebagai berikut:

*ES menjelaskan “Oh nyata ai, etika berbisnis tu kan kaya aturan yang mengatur cara kita bisnis kalo, Kalo di harga misalnya kan harus 10 %, kalo harga barang 100 dijual 150, kan jangan terlalu mencekik orang lo naroh harga tu kan, nah itukan etika jua beli jua, terus harus jujur, tanggung jawab kaitu nah itu maksud ibu tu”*

ES merupakan salah satu penjahit wanita yang ada di Pasar Kameloh, menurut pernyataan beliau etika bisnis itu ialah aturan yang mengatur tata cara berbisnis, beliau mengatakan bahwa salah satu contoh tentang etika bisnis selain pelayanan harus ramah, tepat waktu dan jujur. Dalam penetapan harga juga tidak boleh mengambil keuntungan yang terlalu tinggi sehingga akan menyulitkan pembeli.

---

<sup>48</sup> Wawancara dengan Bapak AA selaku pemilik usaha jahit “Penjahit Ihsan” pada tanggal 07 september 2019



Berikut jawaban AA mengenai pertanyaan bagaimana pelayanan yang di berikan terhadap pelanggan ?

ES menjelaskan *“Ya itu tadi harus ramah, jangan songong-songong, melayani orang tu jangan tegang-tegang lo harus ada senyum sedikit barang maksud ibu, orang kena pada kada mau beli, kada mau datang, ibu ni yang langganan ni nah menjahit walaupun sudah berlangganan lama, walaupun kada diterima biar ja bu ai asal dijahiti jar walaupun waktunya lama kan inya mau ja itukan karna mungkin kita penerimaannya yang ramah kan gitu, Kada suah beda, sama ja semuanya, lakian binian, tuha anum, yang lawas berlangganan atau yang baru berlangganan sama ja hahaa”*.

Menurut pendapat ibu ES dalam melayani pelangan harus ramah, tidak boleh terlalu tegang, karena nanti pelanggan tidak betah dan jera untuk menjahit di tempat tersebut. Ibu ES juga mengatakan bahwa beliau selalu memperlakukan pelanggan-pelanggan beliau dengan adil tanpa membedakan antara yang sudah lama berlangganan dengan yang baru berlangganan.

Berikut jawaban ES mengenai pertanyaan apakah ada perjanjian batas waktu penyelesaian jahitan ? (misal 1 minggu dsb) dan apakah penyelesaiannya selalu tepat waktu ?

ES menjelaskan *“Insha olloh selesai sesuai dengan yang dijanjikan kecuali ibu pas lagi banyak misalnya mau masuk hari raya, untuk natalan, makanya orang datang ada yang sebulan sebelumnya takut kada diterima kalo dari janji tu pasti ibu tepati pang apalagi kalo untuk acara natalan, untuk acara nikahan kan harus selesai tanggal itu jadi pas bejanji hari itu harus selesai kecuali ada molor sedikit lah kalo kaya seragam-seragam kaitu pasti ada yang molor2 sedikit, biasanya karna kebanyakan atau kadang2 ibu sakit, tapi pernah ada jua ibu kehilangan hp kan modalnya ibu ni di wa, kada kejahit sarik bemamai dengan ibu, yang namanya modalnya di wa hpnya hilang ibu terima ja inya sarik2 ke ibu jua tapi akhirnya ku bilang untuk kapan pian tu 3 hari lagi jar, selesai ja 1 hari menjahit jar ibu, gak*



*mau jar takut kada selesai, ayuja jar ibu kelain kah dahulu kalo ada yang menerima untuk sehari, kalo kededa ibu tanggung jawab, sekalinya inya bebulik lagi, selesai ja 1 hari soalnya ibu tanggung jawab kan, daripada menumpuk ibu ni kadang2 misalkan seminggu ni harus selesai ini pas orang banyak datang mending kada diterima daripada menumpuk kasian terlantar kada tegawe”*

Beliau berpendapat bahwa dalam berbisnis harus bertanggung jawab misalkan dalam hal janji harus ditepati, untuk mengantisipasi masalah tersebut Ibu ES selalu menghitung jumlah pesanan, dan jika dikira sudah cukup banyak maka ibu ES tidak menerima pesanan jahitan lagi sebelum pesanan jahitan yang sudah masuk terselesaikan, jadi tidak menumpuk, lalu jika ada kesalahan dalam jahitan harus berani bertanggung jawab untuk memperbaikinya.

Berikut jawaban ES mengenai pertanyaan bagaimana jika kain jahitan kurang dan jika ada sisa kain jahitan (kain perca) ?

*ES menjelaskan “Kita kan sudah tau badan orang, sudah pengalaman ni kecuali kalo orang yang hanyar menjahit, misalkan yang ibu tadi tu kada cukup 2 meter, jadinya kan ibu bilang kalo kada cukup 2 meter bu gimana apa tangannya kah dipendeki apa tangannya kah disambung, jadi sebelum mulai dari awal tu sudah tau 2 meter kada cukup, kecuali yang badannya halus nih kadang-kadang lebih kan, kadang-kadang diolah untuk anaknya, kadang-kadang biar ja bu ai gasan apa jua jarnya jadi kadang-kadang tu ku pinta, inya kada mau jua untuk apa katanya kalo 2 meter sisanya Cuma 40 cm buat apa jua, kadang-kadang ibu tu ada juga kan kain perca tu yang mencari, orang-orang kadang bu berapa jar ya aku hargain tapi ada juga yang bu makasih lah jar ya kaitu ja”.*

ES mengatakan tentang kain yang kurang dan berlebih, masalah seperti ini jarang beliau alami karena sebelum membuat pakaian beliau selalu memperkirakan kain dengan ukuran badan si pemesan, jadi kain kurang atau lebih itu sudah bisa diketahui atau sudah terprediksi dari awal

sehingga bisa langsung dibuat kesepakatan dengan si pemesan terkait kain jahitan yang kurang atau lebih.

Berikut jawaban ES mengenai pertanyaan pernahkan ada pelanggan yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan, biasanya karena hal apa ?

ES menjelaskan *“Kadang-kadang kalo masalah jahitan kededa, tapi kalo yang ngepas di badan ada yang kelonggaran sedikit kan kadang-kadang orang tu pas ngukur badan bajunya pakai jaket tapi pas ngepas bajunya yang udah jadi ini kan inya kada bebaju jadi nyata ai jadi longgar kadang dihalusi dikupnatnya ja, kada pang nyampe yang sarik-sarik tu kadeda, kan sudah lama ibu menjahit jadi orang sudah tau langganan kaya mana jahitan ibu”*

ES menyatakan bahwa masalah jahitan itu tidak ada, tapi kalau yang mencoba di badan ada yang tidak pas atau kelonggaran akan dikecilkan dibagian kupnatnya, beliau mengatakan tidak pernah menjumpai pelanggan yang marah-marah, karena pelanggan beliau sudah lama berlangganan sehingga sudah tahu bagaimana hasil jahitan beliau.<sup>49</sup>

#### **Subjek 4 : MR**

Hasil wawancara dengan MR mengenai pemahaman dan penerapan tentang etika bisnis, sebagai berikut:

MR menjelaskan *“Ya jelas sebagai orang Islam kita ni harus tahu biarpun sedikit-sedikit lah, kaya tanggung jawab, selalu jujur misalkan contoh kaya kain salah potong atau salah jahit bepadah ja, tapi kita tetap bertanggung jawab membaikinya”*.

MR menyatakan bahwa ia mengetahui sedikit mengenai etika bisnis seperti halnya bertanggung jawab, selalu jujur misalkan ada kasus salah

---

<sup>49</sup> Wawancara dengan Ibu ES selaku pemilik usaha jahit “Penjahit Elin” pada tanggal 07 september 2019

potong atau salah jahit harus diberitahukan kepada pelanggan dan bertanggung jawab untuk memperbaikinya.

Berikut jawaban MR mengenai pertanyaan bagaimana pelayanan yang di berikan terhadap pelanggan ?

MR menjelaskan *“Ya penjahit ni sama haja kaya pedagang-pedagang yang lain kan, dalam pelayanan tu kaya harus ramah, sopan, jangan menyenarik atau merangut, ya ulah pelanggan merasa nyaman kaitu nah, jadinya kada jara datang”*.

Menurut penjelasan MR pemahaman beliau mengenai etika bisnis yaitu seperti jujur dan bertanggung jawab, lalu dalam hal pelayanan menurut beliau sama saja dengan pedagang-pedagang yang lain seperti ramah dan sopan agar pelanggan merasa nyaman.

Berikut jawaban MR mengenai pertanyaan apakah pernah membedakan pelanggan ?

MR menjelaskan *“Kada suah, membeda-bedakan kayapa maksudnya lah, kalo aku paling disini ni baju binian kada menerima, khusus baju lakian haja, karna memang aku spesialis baju lakian ja kada bisa aku baju binian ni, jadi mun ada bibinian handak manjahit rancak tu ku padah ai aku kada bisa, jadi ku suruh ka lain ai”*.

MR menyatakan bahwa ia tidak pernah membeda-bedakan pelanggan, namun untuk urusan menjahit beliau mengaku hanya menerima jahitan khusus pria jadi beliau tidak menerima pesanan jahitan baju perempuan.

Berikut jawaban MR mengenai pertanyaan apakah ada perjanjian batas waktu penyelesaian jahitan ? (misal 1 minggu dsb) dan apakah penyelesaiannya selalu tepat waktu ?

MR menjelaskan *“Nyata ai, setiap penjahit pasti kaitu, kita bejanji misalkan saminggu, ambil tanggal sakian, biasanya tepat waktu haja tarus, cuma rancak tu ada ai pang yang talambat ya paling 2-3 hari lambatnya gara-gara kada ingat bisa jua, padahal aku catat dibuku cuma ngarannya kita pas lapah kalo lah jadi kada kaingatan lagi nang mana-mana pesanan urang tu”*.

MR menyatakan bahwa dalam hal menjahit beliau selalu berusaha tepat waktu dalam menyelesaikan pesanan orang namun tidak memungkiri bahwa beliau pun pernah terlambat beberapa kali dengan alasan tidak ingat karena banyaknya pesanan, walau pun beliau mengaku sudah menulisnya dalam buku catatan harian, lalu karena ada acara atau mati listrik.

Berikut jawaban MR mengenai pertanyaan Bagaimana sikap anda jika kain jahitan kurang dan jika ada sisa kain jahitan (*kain perca*) ?

MR menjelaskan *Mun kurang biasanya kutakuni ai urangnya, kainnya kurang ni kayapa, kalo kami yang nukarakan betambah kan harganya, tapi kalonya handak mencari sorang ya kawa jua, mun ada labihan ku buliki, biasanya yang sampai setengah meteran tu nah ku bulikakan tapi mun yang 10 senti kan kada mungkin ku bulikakan orang gin jarang jua ada yang betakun sisanya tu.*

Untuk kain yang kurang beliau selalu komunikasikan dengan pelanggan dan untuk sisa kain beliau juga selalu mengatakannya kepada pelanggan akan tetapi kebanyakan pelanggan beliau tidak mengambil sisa dari kain tersebut karena memang tidak layak pakai jadi biasanya akan dibiarkan saja.

Berikut jawaban MR mengenai pertanyaan apakah pernah ada pelanggan yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan, biasanya karena apa ?

MR menjelaskan *"Kada suah pang lah, masalah jahitan lawan cara melayani urang kada suah mengeluh pang paling biasanya penjahit ni masalah janji tu nah, kada tapat janji, amun aku saurang insya Allah tapat haja tarus tapi pasti ada jua pang suah kada tapat, alasannya macam-macam jar ku tadi karna kada ingat, karna mati lampu atau ada acara jadi tutup kan"*.

Menurut MR jarang sekali ada pelanggan yang mengeluh mengenai pelayanan atau hasil jahitannya, yang paling sering dikeluhkan yaitu masalah tidak tepat janji itu dengan alasan yang bermacam-macam.<sup>50</sup>

#### **Subjek 5 : AK**

Hasil wawancara dengan AK mengenai pemahaman dan penerapan tentang etika bisnis, sebagai berikut:

AK menjelaskan *"Kalo menurut bahasa nabi muhammad tu kan harus jujur kan yakalo itu dulu etikanya, jujur, tepat waktu, janji, tapi tukang jahit tu anupang model kaya apa ngarannya istilahnya liku-likunya tu lah model kaya bisa tetunda nang kaitu nah ampun orang tu, Yaitu tadi, kejujuran memegang prinsip tepat waktu kaitu nah biasanya kebanyakan masalah janji itu karena anu ni modelnya tu lah kaya kita tu kita gin bisa menerapkan bahwa menjahit kaya tepat janji tu tapi kadang-kadang mun datang pesanan tu kita kada kawa menolak kaitu nah istilahnya, langganan yang datang-datang tu model kaya nya tetumpang-tumpang tindih tu, kada diterima model kaya langganan diterima model kaya handak mendesak jahitan konsumen tu handak lakas, kda ditarima katia langganan kaitu nah itu pang panyakitnya"*.

Menurut penuturan bapak AK selaku pemilik usaha Penjahit "SAS" beliau mengatakan bahwa dalam menjalankan usaha beliau mengamalkan perilaku bisnis nabi Muhammad yaitu jujur, tepat waktu atau tepat janji. Walaupun menurut beliau tukang jahit ini kebanyakannya memang bermaslah dalam hal ketidaktepatan waktu penyelesaian jahitan.

---

<sup>50</sup> Wawancara dengan Bapak MR selaku pemilik usaha jahit "Penjahit Monalisa" pada tanggal 07 september 2019.



Berikut jawaban AK mengenai pertanyaan bagaimana pelayanan yang di berikan terhadap pelanggan ?

AK menjelaskan *“Pelayanan harus ramah, harus sabar dalam menghadapi pelanggan, ngarannya manusia ni kan macam-macam ai ada yang cerewet kaitu, kada kawa kita yang membeda-bedakan pelanggan, misalkan dalam hal menjahit pesanan semuanya harus sesuai urutan-urutan, misalnya siapa yang masuk dulu dikerjakan yang belakangan belakangan”*

Menurut AK pelayanan itu harus ramah, harus sabar dalam menghadapi pelanggan, karena sifat pelanggan yang bermacam-macam. Memperlakukan pelanggan dengan adil, tidak bisa membeda-bedakan antara pelanggan yang satu dengan yang lain, dalam hal menjahit pesanan semuanya harus sesuai urutan-urutan, misalnya siapa yang masuk lebih dulu maka itulah yang akan lebih dahulu dikerjakan.

Berikut jawaban AK mengenai pertanyaan apakah ada perjanjian batas waktu penyelesaian jahitan ? (misal 1 minggu dsb) dan apakah penyelesaiannya selalu tepat waktu ?

AK menjelaskan *“Batasan waktu ada, kalonya kita kada kawa seminggu, 10 hari, setengah bulan kah istilahnya kan semampu kita kawa kada menuntungkan, tergantung keadaan, kebanyakan mun aku tu behitung jua modelnya mun kada kawa bepadah aja, kita menghindari bedusta tu, jadi kebanyakan nya tukang jahit tu kaitu model kaya tumpang tindih terima tarus model kaya nafsu tu, kada kawa mengendalikan diri”*

AK mengatakan bahwa beliau selalu berusaha untuk menyelesaikan pesanan secara tepat waktu, dengan batas waktu yang sudah ditentukan. Beliau menetapkan rentang waktu penyelesaian tersebut sesuai dengan kemampuan beliau. Walaupun terkadang beliau juga pernah beberapa kali



terlambat dengan alasan tidak bisa menolak pesanan-pesanan yang masuk sehingga menjadi bertumpuk-tumpuk. Beliau juga mengatakan bahwa lebih baik tidak usah diterima jika memang sudah melebihi kapasitas kesanggupan daripada nanti terbengkalai sehingga terlewat dari batas waktu penyelesaian yang sudah dijanjikan.

Berikut jawaban AK mengenai pertanyaan bagaimana jika kain jahitan kurang dan jika ada sisa kain jahitan (kain perca) ?

AK menjelaskan *“Jarang pang ada kain yang kurang tu apabilanya kurang kita bepadah jua kan kaya yang ini ni kurang kainnya kan, biasanya tu kaya kita yang mencarikan atau apabilanya orang bisa mencarikan sorang bisa jua, kalonya yang labihan tu biasanya jarang, paling-paling adalah yang sadikit-sadikit, kada tapi banyak jua kain tu labihannya, paling-paling ya sekilan itu pun istilahnya hancur kain tu model kaya bakas tepotong-potong, ya sebuurnya harusnya dibulikakan jua pang cuman kalo kebanyakan rajin kita kan kada ingat bisa tebuang jua selajur membuang sampah, jarang ada yang nakuni kecualinya banyak, na kalo banyak itu bisa kita kembalikan, model kaya gasan lap tangan haja gin cukup lah dikembalikan tapi jarang pang mun ada labihan yang sampai 1 meter itu”*.

Beliau mengatakan sangat memegang prinsip kejujuran jadi jika ada kain yang berlebih pasti selalu dikembalikan kepada pelanggan walaupun hanya sebesar sapu tangan sekitar 30 cm, karena memang kain tersebut masih menjadi hak milik pelanggan kecuali jika pelanggan tidak menerima kain sisa tersebut, maka tidak apa jika penjahit mengambilnya.

Berikut jawaban AK mengenai pertanyaan apakah pernah ada pelanggan yang mengeluh atas pelayanan yang anda berikan, biasanya karena hal apa ?

AK menjelaskan “Kalo yang mengeluh tu kededa pang tapi mungkin kira-kira mun kada cocok nya kada datang lagi kaitu nah hahaa.. ada yang kada pas bisa dihalusi kan, kalo masalah janji tadi bisa ja png ada yang mengeluh tapi jarang, soalnya aku lebih baik kededa gawian dari pada janji lepas kaitu, jadi harus tepat waktu pang”.

Menurut AK tidak ada pelanggan yang mengeluh karena jika pelanggan merasa tidak cocok maka ia tidak akan datang lagi, jika ada hasil jahitan yang kurang pas di badan masih bisa diperbaiki. Beliau berpendapat bahwa lebih baik tidak ada kerjaan dari pada tidak tepat janji, jadi beliau mengusahakan selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pesanan.<sup>51</sup>

#### **Subjek 6 : BN**

Hasil wawancara dengan BN mengenai pemahaman dan penerapan tentang etika bisnis, sebagai berikut:

BN menjelaskan “Etika dalam berbisnis itu maksudnya ada aturannya kaitu lah, ya jelas haha, Kalo yang diterapkan itu yang namanya menjahit ini mbak lah kita kan buka wadah istilahnya kalo ada orang datang orang meukur, kita tawarkan harganya, kalo sesuai harga ya sudah kita ukur gitu aja jadi suka sama suka kededa istilah paksa memaksa kaitu kan”.

Menurut pernyataan Bapak BN selaku pemilik usaha jahit yang bernama “Penjahit An-Nisa” beliau mengatakan bahwa dalam menjalankan usaha beliau selalu menerapkan etika misalnya ketika ada pelanggan yang datang, beliau tawarkan harganya jika sesuai harga baru akan diukur, jadi tidak ada sistem paksa memaksa, semua berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.

---

<sup>51</sup> Wawancara dengan Bapak AK selaku pemilik usaha jahit “Penjahit SAS” pada tanggal 17 september 2019

Berikut jawaban BN mengenai pertanyaan bagaimana pelayanan yang di berikan terhadap pelanggan ?

BN menjelaskan *“Harus ramah, sopan, lalu jua amun aku ni lah kada suah melain-lain akan pelanggan ku misalnya kaya semalam aku ada gawian terus ada tetangga minta jahitkan umpamanya celana rabbit atau minta kecilkan baju namanya kawan atau tetangga itu kita kada bisa menolak istilahnya ada tambahan yang kada bisa disangka-sangka, ada jua yang minta jahitkan kaya ini nih terserah ja diambilnya kapan-kapan jar, iih ay sekalinya sudah kita kada tahu waktunya diambil kapan tahu-tahu 4-5 hari datang naa”*.

Menurut BN melayani pelanggan itu harus ramah, sopan dan tidak membeda-bedakan pelanggan. Seperti yang dijelaskan oleh BN bahwa beliau sering diminta untuk menjahitkan pakaian tetangganya dan beliau selalu menerimanya karena merasa sungkan untuk menolak.

Berikut jawaban BN mengenai pertanyaan apakah pernah membeda-bedakan pelanggan ?

BN menjelaskan *“Kada bisa kita membeda-bedakan pelanggan misalkan yang sudah lunas didahulukan yang belum lunas dibelakangkan, harus tetap sesuai urutannya, umpama yang lunas diambil tanggal 30 yang belum lunas diambil tanggal 25 misalnya, ah yang lunas ja bedehulu jar nah kada bisa kaitu, tetap ja kita yang mana yang bedehuu itu yang kita jahit, memang ada yang nyelip, yang nyelip tu kan tergantung keperluannya, antrian kita kan sudah ada jadwalnya sudah ada, tapi ada yang datang na pak 2 hari lagi ku ambil aku handak perlu umpamanya handak ke banjar atau pengantinan, mau kada mau kita karna langganan ayuja walupun nyelip hahaa, biasanya ku catat di buku nama, no hp, modelnya, daftar ukuran hari diambil tu supaya jelas”*.

BN menyatakan bahwa tidak boleh membeda-bedakan pelanggan misalkan yang sudah lunas didahulukan dan yang belum lunas dibelakangkan, harus tetap sesuai urutannya.

Berikut jawaban BN mengenai pertanyaan apakah ada perjanjian batas waktu penyelesaian jahitan ? (misal 1 minggu dsb) dan apakah penyelesaiannya selalu tepat waktu ?

BN menjelaskan *“Itu setiap kali orang ukur ada perjanjiannya kapan misalnya seminggu ambil atau 10 hari tergantung perjanjiannya lah berapa hari kaitu, kalo umumnya itu ya selesai, memang ada yang kada selesai ya itu tadi kendalanya, tetangga datang minta buat baju pak, inya kedada baju gasan sekolah esok handak dipakai, mau kada mau kita kada purun menolak yakalo, akhirnya yang ada ni jadi mundur, tapi kita lihat baju orang tu dulu amunnya prinsip kita kada wani mundur, tapi kalonya janji kita yang umpanya baju harian atau baju gasan dipakai santai aja kada mendesak kada masalah kita undur”*.

Masalah janji beliau mengaku selalu berusaha menepati janji, namun terkadang karena tuntutan pekerjaan yang banyak ada pesanan yang lupa dijahitkan sehingga ketika orang datang jahitan belum selesai. Jadi beliau selalu mencatat nama, ukuran, no Hp, dan tanggal pesanan tersebut diambil, sehingga beliau akan selalu ingat karena sudah dibuat daftarnya.

Berikut jawaban BN mengenai pertanyaan bagaimana jika kain jahitan kurang dan jika ada sisa kain jahitan (kain perca) ?

BN menjelaskan *“Kalo kain kurang itu kita bilang aja, pak ini kainnya kurang, tergantung orangnya kalonya mau kekurangannya kita yang nambahkan ya ditambahkan kalo mau cari sendiri ya cari sendiri, kalo lebih kita kembalikan, umpamanya kan 1 baju standarnya 2 meter, kain orang 2 meter setengah nah berarti labihan setengah meter, kalonya yang 10 atau 20 cm kita kembalikan yang ngambil pun kada mau haha, memang ada yang betakun pak adalah sisanya jar, ada tapi kada bisa dipakai ya sudah kalo ai ada istilahnya untuk nambal apakan, kalo itu di bari aja kain kita untuk nambal-nambal, memang kalo ada sisanya yang ukurannya agak lebar itu kita kembalikan biar orang kada minta tetap kita kembalikan”*.

Kasus kain yang kurang beliau selalu memberi tau kepada pelanggan sama seperti penjahit lainnya, dan untuk kain lebih pun juga demikian. Beliau berkata walaupun pelanggan tidak menanyakan beliau selalu memberi tau dan mengembalikannya.

Berikut jawaban BN mengenai pertanyaan apakah pernah ada pelanggan yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan, biasanya karena hal apa ?

*“Kalo yang mengeluh tu mesti ada, pasti ada ada papun alasannya pasti ada, keluhannya tu umpamanya ya kehalusan pinggang, itu an istilahnya ya bukannya mengeluh Cuma mengembalikan pak ini pinggangnya kehalusan bisalah diganali ya kita ganaliakan, kalo yang masalah janji itu ada, bu belum tuntung, kenalah 2 hari lagi karna orang kada memerlukan kada papa, kalo orang yang sarik-sarik tu pasti ada, ya namanya manusia tu sebab-sebabnya kada jelas pasti ada, ada semalam orang berapa kali datang kesini sarik-sarik, di sini pak ai aku meantar jar, kededa jar ku silahkan cari mun ada ambil ja, jar ku cari ke lain dulu, kada jar, habis tu ada orang “di kam ada menjahit selawar kah”, “selawar apa bu” jarku, ku datangi ay kesitu sekalinya disitu, itu kalo yang salah wadah kaitu tu rancak aja, Cuma kalo orang yang sarik kaitu kalo dihitung persen kurang dari 10% banyak yang maklum ja, memang ada ja dasar manusia yang kaitu karna istilahnya kecewa lawan janji, kalo menjahit ni kurasa asal jangan kelewat batas, kalo janji seminggu tetunda 2 hari kada papa asal jangan baju yang dibuat itu mau dipakai orang ke acara, nah amun yang gasan orang ke acara tu kada bisa lambat atau umpanya orang gasan 17an apel tu harus tepat waktunya Cuma kalo gasan yang biasa-biasa haja Cuma gasan bebaju hanyar aja kan kada papa ja telambat”.*<sup>52</sup>

BN menyatakan bahwa pelanggan yang mengeluh itu pasti ada, apapun alasannya pasti ada, keluhannya itu beragam, dari mulai masalah hasil jahitan kurang rapi atau kurang pas di badan, kemudian kebanyakannya masalah janji, namun beliau mengaku tidak pernah

---

<sup>52</sup> Wawancara dengan Bapak BN selaku pemilik usaha jahit “Penjahit An-Nisa” pada tanggal 17 september 2019



menemukan pelanggan yang marah-marah atas keterlambatan pesanan, banyak pelanggan yang harap maklum saja dengan situasi tersebut.

### **Subjek 7 : SW**

Hasil wawancara dengan SW mengenai pemahaman dan penerapan tentang etika bisnis, sebagai berikut:

SW mengatakan “*Hiih tahu ai, etika tu ya adab bajualan, kalo yang ku palajari tu kaya sikap jujur, tanggung jawab kaitu han, Mun penerapannya ya kaitu ai kan harus jujur, tanggung jawab kalo ada janji ya ditepati mun kada kaitu urang kada handak datang lagi, jara kaitu nah*”.

Menurut penuturan bapak SW selaku pemilik usaha Penjahit “Suwan” beliau mengatakan bahwa etika dalam berbisnis itu harus ramah terhadap pelanggan dan juga tepat waktu, jujur, tanggung jawab agar pelanggan tidak jera untuk datang lagi.

Berikut jawaban SW mengenai pertanyaan bagaimana pelayanan yang di berikan terhadap pelanggan ?

SW mengatakan “*Biasa kaya orang jua kan harus ramah lawan pelanggan, dilayani ai sabaik-baiknya, pas datang langsung kita takuni mau menjahit kah bu, jangan kada tahu—tahu muha kan, Kededa pang paling mun ada urang belum bayar kan nah tu kada digawiakan dulu, yang lunas lawan yang dp ja, kalo kededa apa-anya kada digawi ai, kada bisa tu kita kan perlu jua penghasilan harian, gasan biaya harian kaitu*”.

Beliau mengaku sering terlambat menyelesaikan jahitan karena beliau lebih mendahulukan pelanggan yang sudah membayar dp maupun lunas, sedangkan yang tidak ada membayar sama sekali maka tidak dikerjakan, beliau mengaku bahwa beliau butuh penghasilan harian jika



tidak dibayar sama sekali bagaimana beliau bisa membayar kebutuhan harian.

Berikut jawaban SW mengenai pertanyaan apakah ada perjanjian batas waktu penyelesaian jahitan ? (misal 1 minggu dsb) dan apakah penyelesaiannya selalu tepat waktu ?

SW mengatakan *“Ku beri waktu biasanya setengah bulan atau ada yang 7 hari, ya itu tadi pang, kadang kalo ada masalah misalnya hari ini ada kematian kan janjinya tetunda sehari, sehari waktu kita terbangun kan, kalo biasa yang normal insya allah tepat waktu ja”*.

SW menyatakan bahwa beliau memberikan waktu kisaran 7 hari untu menyelesaikan jahitan. Namun tetap sering terlambat karena hal-hal yang tidak terduga misalkan ada kematian yang mengharuskan toko tutup. Selain itu beliau juga beralasan bahwa sering ada pekerjaan lain, karena selain sebagai penjahit beliau juga seorang pemilik warung makanan dan minuman di pasar Kameloh tersebut, jadi sedikit banyaknya waktu beliau tersita untuk pekerjaan yang lain.

Berikut jawaban SW mengenai pertanyaan bagaimana sikap anda jika kain jahitan kurang dan jika ada sisa kain jahitan (kain perca) ?

SW mengatakan *“Kalo ada yang menjahit membawa sorang kainnya habis tu kurang ya kita lapor, tergantung kesepakatan, bisa kita nambahkan tapi inya bayar, bisa inya menukarakannya kalo ada labihan kadang tu dibaliki kalonya banyak tu nah, kalonya sedikit kita tinggal dulu tapi tetap kita padahi, trus amunnya jar orangnya ditinggal aja jar, ada yang menakuni ada kada sisanya jar, kalo ada sisanya disimpan jar kita simpankan, biasanya yang ukuran setengah meteran, kalonya Cuma 20 cm misalnya kada mau orang gasan apa jua jar, apalagi yang sisa-sisa potongan sedikit-sedikit tu kan dibuang ja”*.

Dalam hal kurang atau lebihnya kain beliau selalu katakan kepada pelanggan karena sebagian pelanggan pun ada yang menanyakan apakah ada atau tidaknya sisa-sisa kain jahitan tersebut.

Berikut jawaban SW mengenai pertanyaan apakah pernah ada pelanggan yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan, biasanya karena hal apa ?

SW mengatakan *“Kadang tu rancak mengeluh karna lambat tapi banyak paham-paham maklum ja pang orang, kalo yang sarik-sarik belum pang, bisa jua ada yang komplek jahitannya kurang pas, kadang yang handak minta dipresskan jar sekalinya pas disadangi kada nyaman terlalu press jar jadi minta ganali lagi, macam-macam pang kahandak orang ni lain-lain, ada kita yang salah motong biasanya kan terlihat ukuran yang diatasnyakan, yang kita potong dibawah sini padahal ukurannya yang di atas sini, nah kita ganti”*.

Beliau mengatakan jika ada pelanggan yang komplek itu kebanyakan tentang ketepatan janji, jika masalah hasil jahitan itu hanya ada beberapa saja seperti jahitan kurang pas di badan atau salah jahit, salah ukuran dan lain-lain namun tetap beliau akan mengganti sesuai dengan permintaan konsumen sebagai wujud dari tanggung jawabnya..<sup>53</sup>

Hasil kesimpulan dari semua wawancara di atas adalah semua penjahit mengetahui tentang etika bisnis, namun tidak semua menerapkannya dalam praktik usaha jahitnya, ada beberapa etika bisnis yang sudah diterapkan dengan baik dan benar sesuai dengan ajaran agama Islam, namun masih banyak juga penjahit yang tidak menerapkan etika bisnis dengan baik dan sesuai syariat Islam. Masih ada beberapa penjahit

---

<sup>53</sup> Wawancara dengan Bapak SW selaku pemilik usaha jahit “Penjahit Suwan” pada tanggal 07 september 2019.

yang melakukan kecurangan dalam transaksi yang dilakukan demi meraih keuntungan yang tidak dibenarkan dalam etika bisnis Islam.

Setelah mendapatkan penjelasan dari para penjahit mengenai bagaimana pemahaman dan penerapan mereka terhadap etika bisnis dalam menjalankan usahanya. Lalu bagaimana tanggapan para pelanggan yang pernah menjahit atau bahkan berlangganan dengan penjahit-penjahit tersebut ? berikut pernyataan-pernyataan informan mengenai transaksi mereka dengan para penjahit yang ada di Pasar Kameloh Jl KS Tubun Kota Palangka Raya.

#### **Pelanggan 1 : HA**

Berikut jawaban HA mengenai tanggapan terhadap pelayanan dan kualitas hasil jahitan yang diberikan penjahit ES ?

HA mengatakan *“ya sering langganan disini sampai aku merengek-renek, Baik, melayaninya ramah, hasil jahitannya rapi, udah pokoknya bagus gitu ja jawabannya. Ya, olehnya kan ada waktunya ngambil kapan, biasanya terserah aku pesan, tapi ini buat aku pakai oktober nanti jadi oktober nanti ku ambil, aku duluan mesan takut telat nanti penuh oleh pesanan orang, biasanya kalo udah penuh tu nya nggak nerima lagi, kalo kain yang ku bawa kurang biasanya dikabarinya jadi ku bawakan lagi kain buat tambahannya kan, kalo yang lebihan tu nggak pernah pang, dia nggak ngasih tau, kalo aku juga nggak pernah nyari jadi biasanya dibiarkan ja”. Etika bisnis itu ya etika-etika dalam berbisnis, tata cara pelayanan dengan pelanggan biasanya itu kan ramah dengan pelanggan, murah senyum, terus jujur, kalo yang nggak menerapkan otomatis pelanggan lari dan nggak akan mau jahit di situ lagi”*.

Ibu HA adalah salah satu pelanggan tetap ibu ES, beliau mengaku sudah berlangganan cukup lama sehingga sudah tahu betul bagaimana

sikap pelayanan dan hasil jahitan ibu ES, beliau mengatakan bahwa ibu ES selalu ramah terhadap pelanggan, hasil jahitannya pun rapi sehingga ibu HA betah untuk menjahit di tempat ibu ES, beliau mengatakan bahwa jika ingin memesan jahitan di tempat ibu ES beliau harus memesan jauh-jauh hari karena jika tidak nanti kedahulu orang sehingga penuh. Kalau sudah penuh ibu ES tidak menerima jahitan lagi, sebelum jahitan yang sebelumnya selesai. Menurut beliau etika berbisnis ibu ES sudah sangat bagus, ibu ES selalu menepati janjinya, dan ibu ES juga tegas tidak akan menerima jahitan lagi jika yang terdahulu belum selesai itu cara ibu ES agar penyelesaian jahitan selalu tepat waktu<sup>54</sup>

## **Pelanggan 2 : MW**

Berikut jawaban MW mengenai tanggapan terhadap pelayanan dan kualitas hasil jahitan yang diberikan penjahit BN ?

MW menjelaskan *“Iya, aku memang rancak belangganan disana, sudah sekitar 3 tahunan rasanya, banyak ai, biasanya baju buat ke penganten kan, aku buat untuk yang sekeluargaan, Pelayanannya bagus, orangnya ramah baikan, hasil jahitannya gin bagus, rapih makanya aku berlangganan, kalonya kada bagus kan kada mungkin kita mau langganan, Ya Alhamdulillah selalu tepat waktu, kan waktunya lawas biasanya ada yang sampe setengah bulan, kalo sampe kada tuntung jua kan terlalu, biasanya kalonya janji tanggal sekian ya pasti tuntung kan, kalo sama aku kada pernah telat, kada tau kalo dengan yang lain lah”. Biasanya inya bepadahnya di awal misalnya kaya “bu ini kayanya kada cukup kalo panjangnya seini, kecuali pian mau pakai kain modifikasi misalnya, atau ukurannya aja kah yang dirubah jadi tangan pendek” jar, kaya sudah tahu inya dari awal tu, jadi ku padahi “iya bikin ja dulu kena kalo memang kurang tambahkan aja” kalo yang lebih ada kadang dipadahnya tapi sisa sedikit jua kada bisa dibikin baju lagi kan jadi ku kasih ja,*

---

<sup>54</sup> Wawancara dengan Ibu HA pelanggan Ibu ES pada tanggal 07 september 2019.

*kaitu ai, Etika bisnis itukan berarti etika atau cara kita dalam berbisnis kan bagaimana supaya pelanggan itu betah dan tidak jera datang lagi, nah kalo yang tidak menerapkan etika bisnis dalam usahanya sudah pasti yang pertama pelanggannya kabur yang kedua usahanya kada berberkah jar orang”.*

Ibu MW adalah salah satu pelanggan tetap bapak BN, beliau mengaku sudah berlangganan selama 3 tahun sehingga sudah tahu bagaimana sikap pelayanan dan hasil jahitan bapak BN, beliau mengatakan bahwa bapak BN pelayanannya ramah, baik dan hasil jahitannya pun rapi sehingga ibu MW mau menjadi langganan bapak BN, Menurut ibu MW bapak BN selalu menyelesaikan jahitan dengan tepat waktu karena biasanya beliau memberikan rentang waktu yang lumayan lama jadi tidak mungkin jika belum selesai, jika ada kain yang kurang bapak BN selalu menghubungi ibu MW begitu juga jika ada kain lebih selalu di beri tau oleh bapak BN, tapi ibu MW tidak pernah mengambil kain sisa tersebut karena menurut beliau sudah tidak bisa dipergunakan untuk membuat pakaian jadi selalu dibiarkan saja.<sup>55</sup>

### **Pelanggan 3 : WY**

Berikut jawaban WY mengenai tanggapan terhadap pelayanan dan kualitas hasil jahitan yang diberikan penjahit MR ?

*WY mengatakan “Ya memang aku rancak menjahit disitu, sekitar setahunan ja pang hanyar, rancak tu kaya baju-baju dinas atau baju-baju kemeja biasa, selawar kan yang kaitu ai, Bagus ja pelayanannya, lakas lawan tanggap jar urang tu, tapi model kaya kurang ramah jua melayani, tapi aku kada masalah pang yang penting jahitannya kan rapi, rasuk kalo lah jadi rancak ai aku*

---

<sup>55</sup> Wawancara dengan Ibu MW pelanggan Bapak BN pada tanggal 18 september 2019.



*menjahit kesitu, jar orang munnya kita sudah rasuk tu jadi nyaman ai kan, Biasanya tepat ja pang ya ada pang kadang-kadang yang meleset 2 hari atau 3 hari, kalo baju yang gasan dipakai hari-hari biasa ja, kada papa ai pang telambat, cuman kalo yang baju misalkan handak dipakai ke acara-acara itu kan kada kawa telambat. Asal kita bayar ja bedahulu mun kada kawa lunas dp barang jadi lakas jua digawinya, kebanyakannya kaitu mun kita kededa bayar sama sekali tu orang koler menggawiakan, Amunnya kurang pasti dipadahinya, tapi pernah aku semalam yang waktu pertama kali menjahit wadahnya tu, inya kada ingat minta nomorku pas aku handak meambil eh sekalinya belum jadi karna kainnya kurang jar, penjahitnya kada wani nambahkan karena belum bepadah dengan kita kan, handak betakun nomornya kededa jadi makanya nunggu aku kesana dulu, akhirnya telambat tu sekitar 3 harian. Kalo yang lebihan tu jarang pang soalnya biasanya aku membawa kain pas-pasan ai rancak kurang lagi daripada lebihan”.*

Bapak WY adalah salah satu pelanggan dari MR, beliau mengaku sudah sekitar 1 tahun berlangganan dengan bapak MR, menurut beliau pelayanan dari bapak MR cukup bagus, cepat dan tanggap, tapi beliau merasa bahwa bapak MR kurang ramah dalam melayani pelanggan, namun karena hasil jahitannya rapi jadi bapak WY tidak masalah dan tetap terus berlangganan dengan bapak MR, jahitan pun selalu selesai tepat waktu, namun ada beberapa kali yang meleset sekitar 1 atau 2 hari, beliau menganggap itu hal yang biasa, jadi tidak terlalu mempermasalahakan. Jika ada kekurangan bapak MR pasti memberi tau pada bapak WY, namun beliau mengaku pernah waktu pertama kali menjahit disana, bapak MR tidak ingat minta nomornya, sehingga ketika mau mengambil ternyata belum jadi karena kainnya kurang, penjahitnya tidak berani nambahkan karena belum memberi tau pelanggan kan, mau memberi tau tapi nomornya tidak ada jadi menunggu bapak WY kesana dulu, akhirnya terlambat sekitar 3 hari. Menurut beliau kain yang lebihan itu jarang



karena biasanya beliau membawa kain pas-pasan, malah beliau mengaku sering kurang daripada lebih.<sup>56</sup>

#### **Pelanggan 4 : FW**

Berikut jawapan FW mengenai tanggapan terhadap pelayanan dan kualitas hasil jahitan yang diberikan penjahit YK ?

FW menjelaskan “aku berlangganan kurang lebih 2 tahunan, rancak ai menjahit di sini, soalnya rumahku parak kan dengan kameloh ni, memang dari awal aku pertama tu menjahit lawannya jadi sampai wahini lawannya ai tarus, oleh aku merasa cocok kan, jahitannya bagus, rapi, lawan jua capat ja tarus inya menggawiakan kada suah yang telambat, mun ada kain sisa tu kededa bepadah pang inya, soalnya aku gin kededa mencari jua kan, aku tau paling sisanya berupa potongan-potongan sedikit ja kada kawa jua dipakai kaitu nah jadi kada ai jua aku menakuni, mun hasilnya pas ja pang tarus kan paling mun ada sedikit longgar tu kadang aku minta halusiakan lagi lawannya kan ku bulikakan, kalo menurutku sidin ni baik ja sesuai ja dengan etika cara pelayanannya kan, mun kada sesuai etika ya kada mungkin orang betah berlangganan pasti kabur orang haha ”.

Ibu FW adalah salah satu pelanggan dari YK, beliau mengaku sudah sekitar 2 tahun berlangganan dengan bapak YK, ibu FW merasa cocok menjahit di tempat bapak YK ditambah karena lokasi tempat tinggal beliau dekat dengan tempat jahitan hal itupun menjadi alasan beliau selalu berlangganan dengan bapak YK. menurut beliau pelayanan dari YK bagus dan hasil jahitannya pun rapi dan juga YK selalu menyelesaikan pesanan FW dengan tepat waktu.<sup>57</sup>

#### **Pelanggan 5 : AM**

---

<sup>56</sup> Wawancara dengan Bapak WY pelanggan Bapak MR pada tanggal 18 september 2019.

<sup>57</sup> Wawancara dengan Ibu FW pelanggan Bapak YK pada tanggal 29 oktober 2019.

Berikut jawaban AM mengenai tanggapan terhadap pelayanan dan kualitas hasil jahitan yang diberikan penjahit AA ?

AM menjelaskan *“aku menjahit disini sekitar 4 kalia ja pang hanyar, Alhamdulillah cocok haja, pas haja lawan kahandakku kan jahitannya dasar rapi, mungkin karena sidin tu orang sunda kalo lah makanya cara bicara sidin tu halus kaitu, tambah orangnya gin ramah jua melayani jadi aku ketuju menjahit lawan sidin, kalau pengalamanku Alhamdulillah selalu tepat waktu, misalkan di ambil tangan sekian jar pas ku datangi memang sudah tuntung tanggal seitu, pas ja kan dengan janjinya, belum suah pang yang telambat kaya yang lain kan. Mun ada sisa biasanya dibulikakannya, ni ada sisa jar biasanya tu skitar 60 cm kan sisanya dibulikinya. penjahit yang kada menerapkan etika bisnis ya pastinya orang jera jahit dengannya, sebelum ini kan aku banyak bisi langganan penjahit, nah memang yang ini yang paling baik dari langganan-langganan ku sebelumnya, yang sebelumnya tu rancak ingkar janji, terus jahitannya lah kurang rapi atau mungkin bebarang ja asal jadi kaitu kan”*.

AM adalah salah satu pelanggan dari AA, beliau mengaku sudah cukup sering berlangganan dengan bapak AA, menurut beliau pelayanan dari bapak AA bagus dan ramah, jahitannya pun rapi sesuai dengan yang diinginkan oleh AM, penyelesaian jahitan pun selalu tepat pada waktu yang telah dijanjikan. Beliau mengaku bahwa sebelum berlangganan dengan AA beliau selalu bertemu dengan penjahit yang ingkar janji, tidak menyelesaikan jahitan beliau dengan tepat waktu karena hal itu ibu AM memutuskan untuk pindah ke penjahit lain dan merasa telah menemukan penjahit yang cocok hingga ibu AM memutuskan untuk berlangganan dengan AA sampai saat ini.<sup>58</sup>

#### **Pelanggan 6 : MS**

---

<sup>58</sup> Wawancara dengan Ibu AM pelanggan Bapak AA pada tanggal 29 oktober 2019.

Berikut jawaban MS mengenai tanggapan terhadap pelayanan dan kualitas hasil jahitan yang diberikan penjahit AK ?

MS menjelaskan *“Ya lumayan sering, sekitar 3 kali lah pernah jahit di sini, pelayanannya baik, cepat tanggap, tapi mungkin memang pembawaan sidin jarang senyum jadi banyak yang menyangka sidin tu kurang ramah segala macam kan, padahal kalonya sudah kenal baik ja sidin, masalah penyelesaian jahitan selalu tepat waktu ja, sidin tu kalonya pesanan sudah penuh tu kada bakal menerima lagi, makanya kadang mun kada sempat tu paksa ai ke lain, biasanya lawan sidin ja tarus, mun lawan aku selalu bepadah sidin kalonya ada kekurangan kain atau lebihan tu pasti disambat sidin, aku yang menambah atau sidin yang mencarikan, biasanya mun lebih tu ditakuni sidin ni ada lebihan misalnya 40 cm kayapa handak diambil kah jar kadang tu ku bariakan ja pang soalnya ku kada tepakai jua kan, aku gin disini ni disuruh oleh kawan jua bagus jar di sini makanya aku mencoba di sini kan dan ternyata memang cocok sampai wahini kaitu kan.”*

Bapak MS adalah salah satu pelanggan dari AK, beliau mengaku sudah sekitar 3 kali berlangganan dengan bapak AK, awal mula beliau menjahit di sana karena rekomendasi dari temannya yang juga merupakan langganan bapak AK. Menurut MR sendiri pelayanan dari bapak AK bagus, cepat dan tanggap. Namun ada satu hal yang menurut beliau kurang yaitu dari segi raut wajah bapak AK yang dinilai kurang ramah dalam melayani pelangga namun untuk hasil jahitan ketepatan waktu beliau menilai AK sangat konsisten tidak pernah terlambat menyelesaikan pesanannya, jika ada kekurangan kain pun AK selalu memberitahukan kepada MS, begitu juga jika ada kelebihan kain.<sup>59</sup>

---

<sup>59</sup> Wawancara dengan Ibu MS pelanggan Bapak AK pada tanggal 31 oktober 2019.

### Pelanggan 7 : NH

Berikut jawaban NH mengenai tanggapan terhadap pelayanan dan kualitas hasil jahitan yang diberikan penjahit SW ?

NH menjelaskan *“baru dua kali dengan ini menjahit disini, soalnya sebelum dengan sidin ni aku pernah menjahit di penjahit lain kan habis tu rasa kada cocok kaya jahitannya tu kurang rapi ada yang terbuka-buka ada yang tetumpuk kaitu kan, jadi aku mencoba disini pulang, ni yang kedua kalinya pang semalam yang pertama hasilnya pina baik ja, semalam telambat sehari oleh jar sidin ada acara keluarga jadi kada sempat menggawiakan, semalam janjinya hari sabtu jar tapi pas ku datangi belum tuntung, esok kena jar, pas esoknya ku kesini jadi ai sudah langsung ja ku ambil, karena memang kada handak lakas dipakai jua jadi aku kada papa ja kan telambat sehari. Kada suah pang mun masalah kain kurang tu aku soalnya biasanya ku takuni jua kan lawan sidin kayapa ni pak 2 meter kira-kira cukup lah, terus jar sidin cukup ja jadi ya sudah biasanya tu kededa pang kain lebihan tu lah mun ada gin mungkin sisa-sisa yang sedikit tu ja kada kawa dipakai”*

NH adalah salah satu pelanggan dari bapak SW, beliau mengaku sudah sekitar 2 kali menjahit dengan SW, menurut beliau pelayanan dari bapak SW cukup baik dan memuaskan. Walaupun dari segi waktu penyelesaian NH mengaku bahwa pesanannya terlambat 1 hari dari waktu yang telah dijanjikan, namun rupanya itu tidak menjadi masalah serius bagi NH karena beliau masih tetap berlangganan dengan bapak SW, untuk masalah kain yang kurang atau lebih beliau mengaku tidak pernah karena sudah diprediksi dari awal apakah kira-kira kainnya cukup atau tidak, jika ada lebihan pun tidak banyak, hanya berupa sisa-sisa bekas pemotongan yang tidak dapat digunakan, jadi beliau tidak pernah menanyakannya kepada bapak SW .<sup>60</sup>

---

<sup>60</sup> Wawancara dengan Ibu NH pelanggan Bapak SW pada tanggal 31 oktober 2019.

### C. Analisis Data

Sub bab ini, berisi tentang pembahasan dan analisis data hasil dari penelitian tentang “Etika Bisnis Islam Penjahit Pakaian di Pasar Kameloh Jalan KS Tubun Kota Palangka Raya”. Adapun pembahasan dalam sub bab ini terbagi menjadi dua kajian sesuai dengan rumusan masalah yaitu: *pertama*, praktik bisnis penjahit pakaian di Pasar Kameloh Jalan KS Tubun Kota Palangka Raya. *Kedua*, praktik bisnis penjahit pakaian di Pasar Kameloh Jalan KS Tubun Kota Palangka Raya ditinjau dari perspektif etika bisnis Islam.

#### 1. Praktik Bisnis Penjahit Pakaian di Pasar Kameloh Jalan KS Tubun Kota Palangka Raya

Bisnis adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh perorangan maupun organisasi yang melibatkan aktivitas produksi, penjualan, pembelian, maupun pertukaran barang/jasa, dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan atau laba. Kata “bisnis” berasal dari bahasa Inggris, yaitu “*business*” yang artinya kesibukan. Dalam konteks sederhana, yang dimaksud dengan kesibukan adalah melakukan suatu aktivitas atau pekerjaan yang dapat memberikan keuntungan pada seseorang.<sup>61</sup> Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian mengenai bagaimana praktik bisnis penjahit yang ada di Pasar Kameloh Jl KS Tubun Kota Palangka Raya.

---

<sup>61</sup> Unknown, Pengertian Bisnis: Tujuan, Fungsi dan Macam-Macam Bisnis, <https://www.maxmanroe.com/vid/bisnis/pengertian-bisnis.html> , (Online 03 September 2019).



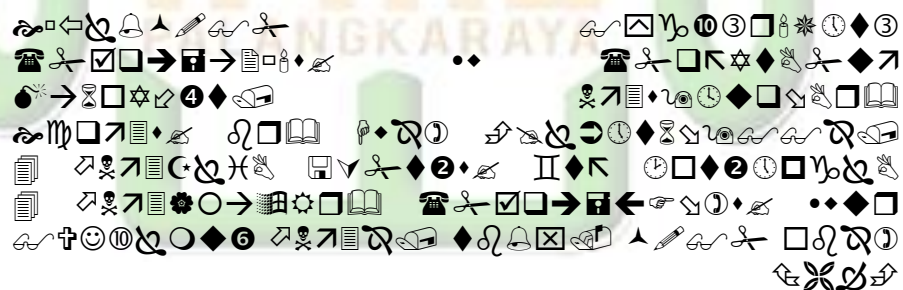
Penjahit dapat dikategorikan sebagai salah satu usaha atau bisnis yang menggunakan jasa sebagai media untuk menghasilkan keuntungan, yaitu dengan cara menciptakan membuat, mencocokkan dan mengubah kain menjadi pakaian sesuai permintaan dan kebutuhan pelanggan. Menurut hasil observasi peneliti selama melakukan penelitian semua penjahit menerapkan praktik-praktik bisnis seperti pada umumnya misalnya dalam hal melayani pelanggan para penjahit bersikap ramah yaitu dengan memberikan senyum sapa untuk setiap pelanggan yang datang. Mereka selalu berusaha membangun komunikasi yang baik, meskipun kenyataan tidak semua pembeli dapat dikenalnya. Seperti yang dikatakan oleh AK bahwa dalam melayani pelanggan harus ramah dan sabar karena memang setiap orang mempunyai watak dan sikap yang berbeda-beda, hal tersebut juga turut dibenarkan oleh YK, ES, MR dan BN. kebanyakan para penjahit sudah terbiasa dengan sikap pelanggan yang beragam, baik pelanggan yang terlalu cerewet maupun yang terlalu pendiam. Mereka akan dengan sigap membantu mengarahkan dan memberi masukan jika ada pelanggan yang kebingungan dalam hal menentukan gaya atau model pakaian yang cocok untuknya. Seperti yang dikatakan bapak MR bahwa dalam melayani orang itu harus ramah dan sopan namun hal tersebut bertolak belakang dengan pendapat dari Bapak WY selaku pelanggan tetap beliau yang mengatakan bahwa pelayanan dari bapak MR cukup bagus, cepat dan tanggap, tapi beliau merasa bahwa bapak MR kurang



ramah dalam melayani pelanggan, namun karena hasil jahitannya rapi jadi bapak WY tidak masalah dan tetap terus berlangganan dengan bapak MR.<sup>62</sup>

Sebagaimana kaidah fikih yang menjelaskan bahwa (hukum asal dalam bentuk muamalah adalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya), maksudnya kaidah ini adalah bahwa dalam setiap muamalah dan transaksi, pada dasarnya boleh. Kecuali yang tegas-tegas diharamkan seperti mengakibatkan kemudharatan, tipuan, dan lain-lain.<sup>63</sup>

Islam telah memberi tuntunan bagaimana bersaing secara fair, salah satunya dalam persoalan penentuan harga. Dalam konsep perdagangan Islam, penentuan harga dilakukan oleh kekuatan pasar, yaitu kekuatan permintaan dan penawaran. Kesepakatan terjadinya permintaan dan penawaran tersebut, haruslah terjadi secara sukarela, tidak ada pihak yang merasa terpaksa dalam melakukan transaksi pada tingkat harga tersebut. Hal ini disebutkan dalam Al-qur'an :



*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu.*

<sup>62</sup> Wawancara dengan Bapak WY pelanggan Bapak MR pada tanggal 18 september 2019.

<sup>63</sup> A. Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fikih: Kaidah-Kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-masalah yang Praktis*, Jakarta: Kencana, 2006, h 130.

*dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.*<sup>64</sup>

Firman Allah tersebut menekankan bahwa transaksi perdagangan harus dilakukan tanpa paksaan, sehingga terbentuklah harga secara alamiah. Dalam hal ini, semua harga yang terkait dengan faktor produksi maupun produk barang itu sendiri bersumber pada mekanisme pasar seperti ini, karena itu ketetapan harga tersebut telah diakui sebagai harga yang adil dan wajar (harga yang sesuai).<sup>65</sup>

Para penjahit di Pasar Kameloh dalam menetapkan harga atau upah jahitan pun berdasarkan harga yang sudah ditetapkan pasar. Namun tetap ada pertimbangan dari masing-masing individu walaupun kisaran harga yang ditetapkan tidak jauh berbeda dengan penjahit-penjahit lainnya. Kalau pun terdapat perbedaan harga tersebut hanyalah sedikit. Seperti yang dijelaskan oleh ES bahwa dalam menetapkan harga tidak boleh terlalu tinggi agar tidak memberatkan pelanggan. Dalam menetapkan harga para penjahit melihat dari modal awal seperti harga kain, benang dll ditambah upah jahit, namun terkadang ada sebagian pelanggan yang membawa kain sendiri jadi hanya dikenakan biaya upah menjahitnya saja kecuali jika ada kekurangan bahan selama proses menjahit dan penjahit yang menambah kekurangan tersebut maka harganya juga akan bertambah. Selain pertimbangan tersebut, penetapan harga yang dilakukan oleh penjahit juga melihat dari kualitas

---

<sup>64</sup> An-Nisaa [4]: 29.

<sup>65</sup> Jusmaliani. *Bisnis Berbasis Syariah*. (Bumi Aksara:Jakarta. 2008), h. 56.

kain yang digunakan. Jika kualitasnya bagus, maka harganya bisa lebih tinggi, namun sebaliknya jika kualitas kain tidak terlalu bagus, maka harga juga akan lebih rendah.

Salah satu hal yang menjadi masalah kebanyakan penjahit yaitu mengenai ketidaktepatan waktu penyelesaian jahitan. Sehingga penjahit sering kali dicap sebagai orang yang ingkar janji karena sering melalaikan tanggung jawabnya untuk menyelesaikan jahitan sesuai dengan tanggal yang sudah dijanjikan. Seperti yang dikatakan oleh AA bahwa memang benar itu adalah penyakit utama semua penjahit, hal ini juga dibenarkan oleh penjahit yang lain dengan alasan yang beragam. AA mengatakan bahwa ia sering mengalami keterlambatan penyelesaian jahitan dikarenakan ada masalah yang tidak terduga misalnya seperti mati listrik atau ada acara yang mengharuskan mereka libur bekerja sehingga pesanan orang tidak selesai tepat pada waktu yang sudah dijanjikan.<sup>66</sup> Ada juga alasan lainnya seperti yang dikatakan oleh BN bahwa dirinya tidak dapat menolak pesanan-pesanan yang masuk dengan alasan tidak enak menolak permintaan pelanggan, bahkan ada dari beberapa pelanggan yang minta pesanan mereka cepat-cepat diselesaikan, sehingga hal ini membuat pesanan-pesanan yang terdahulu menjadi tertunda pengerjaannya, beliau juga beralasan sering lupa akan pesanan-pesanan yang masuk tersebut walaupun sebenarnya semua data-data pelanggan seperti nama, no Hp, model, ukuran beserta

---

<sup>66</sup> Wawancara dengan Bapak AA selaku pemilik usaha jahit “Penjahit Al-Ikhsan” pada tanggal 07 september 2019

tanggal pengambilannya semua sudah dicatat dalam sebuah buku harian khusus.<sup>67</sup> Hal yang sama juga disampaikan oleh AK bahwasanya penjahit itu terlalu bernaflu menerima pesanan-pesanan jahitan sehingga terkadang pesanan orang menjadi menumpuk dan tidak efektif penyelesaiannya.<sup>68</sup> ES juga mengatakan bahwa ia selalu memperhitungkan pesanan-pesanan yang masuk, jika sudah cukup maka mereka tidak akan menerima pesanan jahitan lagi sebelum pesanan yang terdahulu selesai dikerjakan, agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan seperti terlambatnya penyelesaian jahitan akibat jahitan yang menumpuk tadi.<sup>69</sup> Hal ini selaras dengan pernyataan Ibu HA yang merupakan salah satu langganan ibu ES mengatakan bahwa jika ingin menjahit pakaian maka akan dipesan jauh-jauh hari karena jika sudah kebanyakan pesanan maka ibu ES tidak akan menerima pesanan yang masuk, sebelum yang terdahulu diselesaikan.<sup>70</sup>

Persoalan kain yang kurang mereka semua berpendapat sama jika ada kekurangan untuk urusan kain mereka akan melaporkan kepada pelanggan bahwa kain tersebut kurang, mereka akan memberi pilihan kepada pelanggan apakah penjahit yang mencari kekurangan kain tersebut ataukah pelanggan yang ingin mencarinya sendiri tergantung kesepakatan, seperti penjelasan ES bahwa ia selalu memperkirakan kain

---

<sup>67</sup> Wawancara dengan Bapak BN selaku pemilik usaha jahit “Penjahit An-Nisa” pada tanggal 17 september 2019.

<sup>68</sup> Wawancara dengan Bapak AK selaku pemilik usaha jahit “Penjahit SAS” pada tanggal 17 september 2019.

<sup>69</sup> Wawancara dengan Ibu ES selaku pemilik usaha jahit “Penjahit Elin” pada tanggal 07 september 2019.

<sup>70</sup> Wawancara dengan Ibu HA pelanggan Ibu ES pada tanggal 07 september 2019.

yang dibawa oleh pelanggan saat pelanggan memesan, dapat diketahui dari ukuran tubuh si pelanggan tersebut apakah kira-kira kain yang dibawa kurang atau tidak, jika seandainya menurut beliau kain tersebut kurang maka beliau akan menawarkan untuk menambahkan kain modifikasi atau mencari kain lagi untuk menutupi kekurangannya tadi. Sedangkan jika ada sisa kain jahitan, mereka semua sepakat bahwa kain lebihan tersebut akan dikembalikan jika dalam jumlah besar. Namun, jika sisa kainnya sedikit maka tidak dikembalikan, standar sisa kain perca yang dikembalikan pun berbeda-beda pada setiap penjahit, seperti pernyataan YK dan MR bahwa mereka akan mengembalikan sisa kain jika kainnya berukuran 50 cm, tapi kalau di bawah itu tidak dikembalikan dengan alasan pelanggan pun tidak mau menerima. Lain halnya dengan pernyataan Ibu ES beliau mengaku bahwa jarang menemukan kain lebihan, jika ada sisa kain beliau akan memberi tau kepada pelanggan, tapi jika pelanggan tidak mau menerima maka kain tersebut diminta oleh beliau, karena terkadang ada orang yang mencari sisa-sisa kain perca tersebut untuk diolah kembali menjadi berbagai macam barang yang bernilai jual seperti aksesoris, taplak meja, sarung bantal yang semuanya terbuat dari kain perca dan lain-lain.<sup>71</sup> Lain halnya dengan pernyataan bapak AK bahwa berapapun sisa kain jahitan yang lebih itu mesti dikembalikan, karena pada dasarnya memang kain tersebut masih milik pelanggan kecuali ketika penjahit sudah memberi

---

<sup>71</sup> Wawancara dengan Ibu ES selaku pemilik usaha jahit “Penjahit Elin” pada tanggal 07 september 2019.



tau bahwa ada kain sisa namun pelanggan tidak menerima maka tidak apa jika penjahit mengambil kain sisa tersebut. Menurut penuturan AK beliau selalu berusaha mengembalikannya, walaupun sisa kain tersebut hanya sebesar sapu tangan, menurut beliau kain tersebut masih bisa dipakai untuk menambal jikalau ada bagian pakaian yang robek, jadi masih bisa dipergunakan.<sup>72</sup>

Para penjahit mengaku selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik terhadap semua pelanggannya namun terkadang masih ada saja beberapa hal yang membuat pelanggan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang telah diberikan, contohnya seperti hasil jahitan, terkadang hasil jahitan ada yang tidak sesuai dengan ukuran badan si pelanggan, namun penjahit akan memperbaikinya sampai pelanggan merasa puas dengan hasil jahitannya. Masalah ini lumrah dan sering terjadi sehingga bukan merupakan masalah yang serius karena walaupun salah masih bisa diperbaiki.

## **2. Praktik Bisnis Penjahit Pakaian di Pasar Kameloh Jl KS Tubun Kota Palangka Raya Ditinjau Dari Perspektif Etika Bisnis Islam**

Islam memposisikan kegiatan ekonomi sebagai salah satu aspek penting untuk mendapatkan kemuliaan (*falah*) dan karenanya kegiatan ekonomi sebagaimana kegiatan lainnya perlu dituntun dan dikontrol agar berjalan seirama dengan ajaran Islam secara keseluruhan. Ekonomi Islam bukan hanya praktik kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh

---

<sup>72</sup> Wawancara dengan Bapak AK selaku pemilik usaha jahit “Penjahit SAS” pada tanggal 17 september 2019.



individu dan komunitas Muslim yang ada, namun juga merupakan perwujudan perilaku ekonomi yang didasarkan pada ajaran agama Islam.<sup>73</sup>

Usaha penjahit pakaian ini merupakan salah satu usaha yang tidak bertentangan dengan syariat Islam. Usaha penjahit pakaian ini diperbolehkan dalam syariat Islam selama tidak mengandung unsur *riba*, *gharar* dan *maisir* yang jelas dilarang dalam Islam sehingga akan mendatangkan kemudharatan bagi orang lain. Maka dari itu dalam Islam memberikan aturan dan ketentuan bagaimana menjalankan proses dan menerapkan prinsip dalam bertransaksi bisnis yang sesuai dengan syariat Islam. Yaitu bisnis yang didalamnya terdapat etika-etika yang mencerminkan ketentuan dan pelaksanaan sistem syariah sesuai dengan ajaran Islam. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan para penjahit di pasar Kameloh Jl. KS Tubun Kota Palangka Raya, tentang etika bisnis penjahit dalam perspektif ekonomi Islam dapat dikategorikan sebagai berikut:

a. Tauhid

Manusia diwajibkan melaksanakan tugasnya terhadap Allah baik dalam bidang ibadah maupun muamalah. Etika bisnis Islam didasarkan pada nilai-nilai luhur yang ditemukan dalam sumber-sumber ajaran Islam seperti Al-Qur'an Hadits Nabi, *Ijma'*, dan *qiyas*. Dari sumber-sumber inilah kita dapat memperoleh nilai-nilai

---

<sup>73</sup> Ekonomi Islam, Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi (P3EI) Universitas Islam Indonesia, (Jakarta:Rajawali Pers, 2009), h. 16.

moralitas yang menyeru pada kebaikan dan kebenaran sehingga mencegah dari hal-hal seperti kecurangan dan lain sebagainya. Semua bisnis pada dasarnya bertujuan untuk memberikan manfaat atau solusi terhadap suatu masalah tertentu. Yang perlu diperhatikan agar solusi yang diterapkan memiliki nilai yang berkah, maka semua kegiatan bisnis harus didasari oleh tauhid. Tauhid secara umum dapat dikatakan suatu bentuk sikap atau tindakan yang berpedoman dan sesuai dengan tuntunan agama Islam, sehingga dengan menerapkan tauhid dalam bisnis bertujuan untuk menciptakan kegiatan yang tidak hanya berdasarkan mencari keuntungan semata namun yang lebih penting adalah untuk bertindak sesuai dengan aturan atau norma agama Indikator dari tauhid atau keesaan misalnya adalah kegiatan bisnis tidak mengganggu ibadah kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, tidak diskriminatif dan lain-lain.<sup>74</sup>

Prinsip tauhid dalam bisnis penjahit dapat ditunjukan dengan tindakan seperti dalam menjalankan usahanya selalu disertai dengan niat ibadah kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* dan niat untuk menafkahi keluarga dengan rejeki yang berkah. Selain itu perilaku ketakwaan ditunjukkan dengan menjalankan shalat lima waktu, berdoa dan bersedekah. Berdasarkan hasil observasi dari tujuh orang penjahit yang melakukan sholat wajib

---

<sup>74</sup> “Bayu, Etika Bisnis Syariah yang Wajib Diketahui”, <https://www.google.com/amp/s/dosen.ekonomi.com/ilmu-ekonomi/ekonomi-syariah/etika-bisnis-syariah/amp> (Online 27 April 2019)

ada 5 penjahit yaitu AA, ES, MR, AK dan BN. Sementara kedua subjek penjahit yakni YK dan SW lebih mementingkan menyelesaikan jahitan daripada menjalankan sholat terlebih dahulu, mereka juga beralasan bahwa mereka tidak punya karyawan sehingga tidak ada yang menjaga toko jadi tidak bisa ditinggal untuk pergi sholat, padahal penjahit-penjahit yang lain pun ada yang tidak memiliki karyawan dan hanya seorang diri, maka solusinya ia akan menutup pintu tokonya untuk sementara waktu selama menunaikan ibadah sholat.

Tindakan yang dilakukan oleh beberapa oknum penjahit tersebut dapat dikatakan melalaikan waktu sholat. Seharusnya yang dilakukan adalah bersegera menunaikan kewajiban sholat karena keuntungan akhirat pasti lebih utama sebab kita sebagai manusia diciptakan oleh Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* untuk beribadah kepada-Nya. Sebagai seorang pedagang muslim tidak boleh menyibukan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Sehingga jika datang waktu sholat, mereka harus menghentikan aktivitas bisnisnya, begitu pula dengan kewajiban-kewajiban yang lain. Seorang pedagang muslim hendaknya tidak melalaikan kewajiban agamanya dengan alasan kesibukan perdagangan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perilaku penjahit sudah sesuai dengan tauhid, akan tetapi dalam pelaksanaan shalat ada sebagian

penjahit yang masih lalai dalam melaksanakan shalat wajib dengan tepat waktu.

#### b. Prinsip Berkeadilan

Adil pada hakikatnya adalah bahwa kita memberikan kepada siapa saja apa yang menjadi haknya. Dan, karena pada hakikatnya semua orang sama nilainya sebagai manusia, maka tuntutan paling dasar keadilan adalah perlakuan sama terhadap semua orang, tentu dalam situasi yang sama. Semua tindakan yang berpedoman pada prinsip berkeadilan akan menghasilkan sebuah tindakan yang bermanfaat bagi semua pihak, baik itu untuk pelaku bisnis dan masyarakat selaku objek bisnis. Prinsip berkeadilan akan mengubah semua tindakan dalam bisnis yaitu tidak akan ditemukan lagi berbagai bentuk kecurangan yang terjadi, karena setiap pelaku bisnis sadar akan keutamaan berperilaku adil. Jika tidak ada pihak yang dirugikan maka akan terwujud kepuasan dari masing-masing pihak, bisnis akan semakin berkembang karena mendapat kepercayaan dari masyarakat dan masyarakat akan lebih loyal terhadap setiap solusi yang dihasilkan dari bisnis tersebut. Indikator prinsip berkeadilan misalnya seperti berlaku adil terhadap pelanggan, tidak curang, tidak dzalim, melakukan takaran, ukuran dan timbangan secara benar dan tidak menguranginya.<sup>75</sup>

---

<sup>75</sup> Ahmad, Mustaq, *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2001 h. 24

Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an Surah Al-Muthaffifin ayat 1-3 berikut :



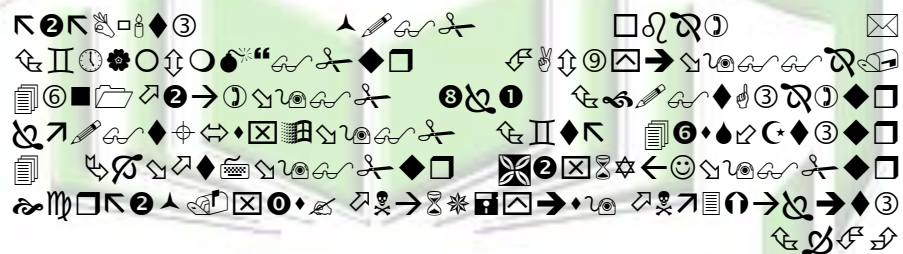
*“Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang. (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi. Dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi.”<sup>76</sup>*

Prinsip keadilan yang dilakukan para penjahit di pasar Kameloh dengan memberitahukan tentang hasil jahitan kepada pelanggan, misalkan ada hasil jahitan yang tidak sesuai, atau ada bagian pakaian yang salah potong itu semua harus diberi tau kepada pelanggan, namun juga tetap penjahit harus bertanggung jawab untuk memperbaikinya. Juga tidak boleh melakukan kecurangan terhadap pakaian yang dijahit seperti kecurangan dari segi bahan, bahan pakaian yang tidak bagus dikatakan bagus atau bahan pakaian bagus ditukar dengan bahan pakaian yang tidak bagus. Hal tersebut merupakan gharar yang dengan jelas ditentang oleh syariat Islam. Dari contoh tersebut dapat diketahui bahwa usaha tersebut mendatangkan kemudharatan kepada orang lain sebab orang lain tertipu. Lalu ada pula mengenai sikap penjahit yang sering membedakan antara pelanggan yang sudah membayar DP atau yang sudah lunas dengan yang belum bayar, seperti pernyataan SW

<sup>76</sup> Al-Muthaffifin [83]:1-3.

bahwa beliau tidak mau mengerjakan pesanan jahitan yang belum membayar sama sekali, maka yang sudah lunas itulah yang akan didahulukannya, hal ini bertentangan dengan pendapat BN, AK dan ES yang mengatakan bahwa tidak boleh membeda-bedakan antara pelanggan yang sudah membayar dengan yang belum, harus tetap sesuai urutannya yang mana yang lebih dahulu diambil maka itulah yang lebih dahulu diselesaikan.

Perilaku keseimbangan (keadilan) dalam bisnis secara tegas juga dijelaskan dalam Al-Qur'an surah An-Nahl Ayat 90 :



*“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”.*<sup>77</sup>

Hal lain yang tidak kalah penting adalah mengenai sisa kain jahitan, Di masyarakat sudah menjadi hal lumrah bahwa orang yang akan membuat baju, celana dan sejenisnya yang melalui jasa tukang jahit biasanya memberikan kain yang berukuran lebih. Sehingga tak jarang masih terdapat sisa-sisa potongan kain setelah selesai pembuatan. Seperti halnya yang dikatakan oleh ibu ES bahwa beliau selalu memberi tahu jika ada masalah kekurangan kain ataupun

<sup>77</sup> An-Nahl [16] : 90.



kelebihan kain, biasanya jika pelanggan meminta untuk sisa kain dikembalikan maka akan dikembalikan namun jika tidak, maka akan diminta oleh ibu ES untuk kemudian dijual kembali. Jika seperti itu keadaannya maka tidak apa-apa karena pelanggan sudah tahu dan memberikan sisa kain jahitan tersebut, namun yang tidak boleh adalah apabila penjahit tidak memberitahukan kepada pelanggan bahwa ada sisa kain jahitan dan malah diambil untuk keperluan pribadi. Sebagian besar penjahit di pasar kameloh ini beranggapan bahwa pelanggan juga tidak membutuhkan sisa-sisa kain bekas jahitan jadi mereka cenderung tidak mengatakan jika ada sisa kain jahitan kecuali jika kain sisa tersebut dalam jumlah yang cukup besar misalkan setengah meter ke atas, maka akan dikembalikan namun jika kurang dari itu tidak dikembalikan. Walaupun tidak ada hukum yang pasti tentang standar sisa kain perca ini, namun sedikit atau banyaknya sisa kain yang tertinggal itu adalah murni milik pelanggan. Jadi hendaknya penjahit tetap memberitahukan serta mengembalikan sisa potongan kain bekas jahitan tersebut, namun jika ada indikasi kuat bahwa orang yang mempunyai kain tidak membutuhkan lagi atau orang tersebut memberikan sisa kain yang berlebih itu, maka kain-kain sisa tadi boleh dimiliki dan menjadi hak si penjahit.

Menurut peneliti perilaku para penjahit belum sesuai sepenuhnya dengan prinsip keseimbangan atau keadilan kecuali

sebagian kecil yang telah menjalankan prinsip keadilan dalam transaksi jual-belinya. Prinsip keadilan para penjahit sepatutnya harus dijalankan agar hak-hak seorang pembeli dapat terpenuhi.

c. Kebebasan Berkehendak

Pada dasarnya dalam menjalankan sebuah bisnis masing-masing pelaku bisnis diberikan kebebasan dalam berkehendak menurut tujuan yang ingin dicapainya dengan cara apapun. Sedangkan dalam bisnis syariah yang dimaksud dengan kebebasan berkehendak bukanlah bebas tanpa batas, namun kebebasan yang sesuai dengan aturan agama yaitu bebas menentukan jenis bisnisnya, cara menjalankannya selama tidak terdapat unsur haram didalamnya, dan bebas berbuat apapun selama tidak berdampak merugikan kepentingan orang lain maupun kepentingan bersama dalam kelompok bisnis. Sikap saling menghargai tetap dijunjung tinggi dalam menanggapi setiap kebebasan dari masing-masing individu, sehingga dengan kondisi yang seperti ini akan tercipta sebuah bentuk sosial yang lebih mengedepankan aturan demi menjaga kepentingan bersama. Indikator dari prinsip ini misalnya ialah tidak menjelek-jelekkan bisnis orang lain agar orang membeli kepadanya, tidak melakukan *ihthikar*, tidak semena-mena dan lain sebagainya.<sup>78</sup>

Prinsip kehendak bebas dalam memasarkan usaha penjahit pakaian, penjahit dapat melakukan promosi terhadap usaha mereka

---

<sup>78</sup>Ahmad, Mustaq, *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2001 h. 25.

seperti promosi dari mulut ke mulut. Dalam Islam dibolehkan melakukan promosi selama promosi ini didasarkan pada kejujuran. Tidak boleh memberikan informasi atau promosi yang berisikan penipuan dalam rangka untuk menarik konsumen. Menghina atau menjelek-jelekkan pengusaha atau penjahit lain karena hal ini bertentangan terhadap prinsip prinsip bisnis syariah. Lalu yang kedua prinsip kehendak bebas yang diwujudkan tujuh orang penjahit adalah dengan memberikan kebebasan dalam hal penetapan harga. Seperti yang dikatakan ibu ES “ dalam menetapkan harga, tidak boleh terlalu tinggi, kasihan pelanggan” beliau menetapkan harga melihat dari modalnya, walaupun orang itu pelanggan atau tidak harganya tetap sama. Selain contoh perilaku ibu ES diatas, bapak BN mengartikan kehendak bebas juga dalam wujud tidak memaksa pembeli. Para penjahit memberi kebebasan kepada pelanggan untuk memilih dimana ia ingin menjahit pakaian yang sesuai dengan selera, kualitas dan juga harga yang ditetapkan dan disepakati. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi ketimpangan dalam bertransaksi dan kedua belah pihak sama-sama suka.

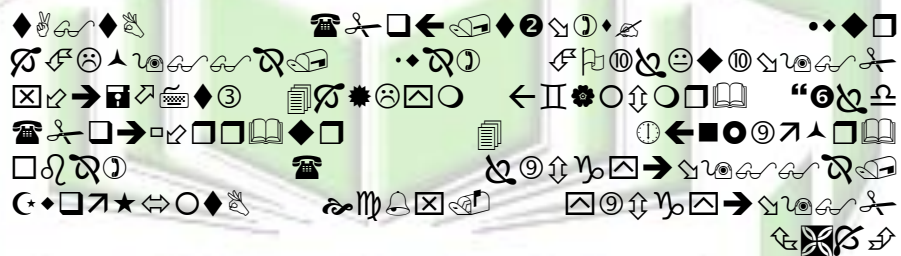
#### d. Tanggung Jawab

Bisnis syariah sangat memperhatikan dan mengatur kebebasan dalam menjalankan kegiatan bisnis dan menentukan tujuan bisnis. Aturan tersebut bertujuan agar wujud dari sebuah bisnis menjadi terarah, memiliki manfaat yang baik, dan saling

memberikan keuntungan baik antar pelaku bisnis dan masyarakat. Dengan aturan yang jelas tentu akan mempermudah dalam mengendalikan tanggung jawab dari masing-masing pihak pelaku bisnis. Lebih lanjut dalam kegiatan bisnis, para pelaku akan lebih fokus dalam meningkatkan produktivitas dan pelayanan kepada masyarakat dengan penuh tanggung jawab terhadap semua kebijakan yang telah ditentukan dalam kegiatan bisnis. Seluruh dari proses kegiatan tersebut memiliki sebuah tujuan, yaitu agar pelaku dapat menjamin kelayakan dan kesesuaian terhadap solusi yang diberikan dan timbal baliknya adalah masyarakat menaruh kepercayaan penuh kepada pelaku bisnis. Contoh Penerapan prinsip tanggung jawab ialah bersikap profesional dalam melakukan usahanya, amanah dan selalu menepati janji kepada pelanggan dan sebagainya.

Setelah melaksanakan segala aktifitas bisnis dengan berbagai bentuk kebebasan, bukan berarti semuanya selesai saat tujuan yang dikehendaki tercapai, atau ketika sudah mendapatkan keuntungan. Semua itu perlu adanya pertanggung jawaban atas apa yang telah penjahit lakukan, baik itu pertanggung jawaban ketika ia bertransaksi, melakukan jual-beli, melakukan perjanjian dan lain sebagainya. Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti sebagian besar penjahit di pasar Kameloh mengaku bahwa mereka sering tidak tepat janji dalam hal menyelesaikan pesanan jahitan. Padahal

ketepatan dalam hal waktu pengerjaan harus diperhatikan dalam menjalankan usaha penjahit pakaian. Sebab penjahit harus menepati waktu yang telah ditetapkan atau dijanjikan dengan konsumen. Bukan hanya agar usaha ini berkembang tapi karena dalam Islam diwajibkan untuk menepati janji dan yang tidak menepati janji termasuk golongan orang munafik. Memenuhi janji merupakan syarat asasi bagi keberadaan iman dalam hati seorang hamba, sebagaimana disinggung dalam firman Allah dalam Al-Quran surat Al-Israa ayat 34 :



*“Dan janganlah kamu mendekati harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih baik (bermanfaat) sampai ia dewasa dan penuhilah janji; Sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggungan jawabnya”.*<sup>79</sup>

Pendek kata kepercayaan dalam dunia bisnis menempati tempat yang begitu penting. Terjalinnya sebuah kontrak kerja juga atas dasar kepercayaan. Tak ada kepercayaan maka sulit rasanya roda bisnis itu bisa berjalan dengan baik. Maka dari itu hendaknya kita selalu menepati kata-kata yang telah kita ucapkan agar kepercayaan pelanggan selalu terjaga.<sup>80</sup>

<sup>79</sup> Al-Isra [17] : 34.

<sup>80</sup> Nachrawie AS, *Menggapai rizki dengan berbisnis yang barokah*, (Delta Prima Press:Surabaya, 2011), h. 53.

e. Didasari Niat Baik

Pada dasarnya adanya niat berkaitan dengan terbentuknya sebuah tindakan, dan tindakan akan menentukan hasil yang terjadi apakah itu baik atau buruk, yang mana hasil tersebut sesuai dengan niat awalnya. Dalam bisnis syariah pun juga memperhatikan pentingnya dalam upaya memiliki sebuah niat yang baik dalam berbisnis, karena nantinya akan berdampak pada halal atau haram hasil bisnis tersebut. Menurut Islam, panduan tentang bagaimana perilaku seseorang itu benar diukur dan dinilai dengan ketentuan Al-Qur'an dan standar perilaku seorang muslim yang benar adalah selaras dengan perilaku Rasulullah. Oleh karena itu, salah satu karakter pedagang yang terpenting adalah kejujuran. Jika segala perbuatan diawali dengan kebenaran dalam berniat, tidak ada kebohongan dan keserakahan dalam perilaku dan sikap, menjalin akad yang terbuka, jelas maksudnya dan dapat diterima oleh semua pihak baik dalam menetapkan keuntungan maupun pembagian modal, maka akan menciptakan keadilan, keharmonisan dan keberkahan dalam berbisnis. Contoh indikator dari prinsip ini ialah bersikap jujur, tidak melakukan sumpah palsu dan lain-lain.<sup>81</sup>

Dari data yang diperoleh peneliti, prinsip didasari niat baik dilaksanakan dengan kemurahan hati yaitu misalnya ketika sedang melakukan transaksi dengan pelanggan. Hasil observasi dengan

---

<sup>81</sup>“Bayu, Etika Bisnis Syariah yang Wajib Diketahui”, <https://www.google.com/amp/s/dosen.ekonomi.com/ilmu-ekonomi/ekonomi-syariah/etika-bisnis-syariah/amp> (Online 27 April 2019)



tujuh orang penjahit yang melakukan kemurahan hati dan keramahtamahan dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pembeli hanya ada tiga yakni Ibu ES, AA dan BN sedangkan yang lain tidak melakukan hal tersebut. Hal ini bertolak belakang dengan hasil wawancara ketujuh penjahit yang sepakat mengatakan bahwa dalam melayani pelanggan harus bersikap ramah tamah, Sebagaimana yang dikatakan oleh MR bahwa penjahit sama seperti pedagang lain, dalam pelayanan harus ramah, sopan, jangan marah-marah atau cemberut, agar pelanggan merasa nyaman, jadi tidak jera untuk datang kembali, namun beliau sendiri cenderung tidak berbuat seperti apa yang sudah beliau katakan. Seperti yang dikatakan oleh WY selaku pelanggan tetap dari Bapak MR mengatakan bahwa pelayanan dari bapak MR cukup bagus, cepat dan tanggap, tapi beliau merasa bahwa bapak MR kurang ramah dalam melayani pelanggan, namun karena hasil jahitannya rapi jadi bapak WY tidak masalah dan tetap terus berlangganan dengan bapak MR.<sup>82</sup>

Hal lain juga dikatakan oleh ibu ES bahwa beliau selalu berusaha agar dapat berperilaku sopan dan ramah kepada pelanggannya. Hal ini terlihat dari raut wajah ibu ES setiap kali menerima pelanggan beliau selalu menyunggingkan senyum dan menanyakan keperluan pembeli dengan sopan, Perilaku yang dilakukan ibu ES dilakukan juga oleh bapak BN, Menurut beliau

---

<sup>82</sup> Wawancara dengan Bapak WY pelanggan Bapak MR pada tanggal 18 september 2019.

dalam melayani pelanggan harus bisa bersikap ramah dan sopan, beliau juga mengaku bahwa sering melakukan bantuan jika ada tetangga atau kerabat yang minta dijahitkan pakaian secara mendadak, walaupun jahitan beliau sedang banyak, beliau tetap berusaha membantu. dalam hal ini ada unsur tolong menolong dalam usaha yang dilakukan oleh bapak BN. Beliau menyakini dengan perilaku demikian pelanggan akan merasa senang dan kembali lagi kepadanya.

Dari tujuh orang subjek masih ada yang kurang bersikap ramah kepada pelanggan. Seperti yang dilakukan oleh Bapak YK, MR, AK dan SW, sikap beliau kepada pelanggan biasa saja tidak menunjukkan keramahan. Menurut peneliti seharusnya para penjahit dipasar Kameloh Palangka Raya harus bisa melayani pelanggan dengan baik dan bersikap ramah. Dengan bersikap ramah tamah dan sopan pembeli tak segan untuk mampir sekedar melihat-lihat bahkan untuk membeli atau menjahit di tempat tersebut. Sebaliknya jika penjahit kurang bersikap ramah, apalagi kasar dalam melayani pembeli, justru mereka akan melarikan diri dalam arti tidak mau kembali lagi.<sup>83</sup> Dalam Islam juga diajarkan untuk menjaga kepercayaan yang telah diberikan kepada seseorang. Dalam menjalankan usaha penjahit pakaian ini silaturahmi harus tetap terjaga antara penjahit pakaian dengan konsumen. Dengan

---

<sup>83</sup> Unknown, "Berbagi Ilmu", <http://serbamakalah.blogspot.co.id/2013/05/etika-bisnis-dalam-ekonomi-islam-2527.html> (Online 25 Desember 2017).

tersambungnya tali silaturrahi maka akan menjaga hubungan baik antara penjahit pakaian dengan konsumen. Syariat memerintahkan agar kita senantiasa menyambung dan menjaga hubungan kerabat. Sebaliknya, syariat melarang untuk memutuskan silaturrahim. Agar silaturrahi tetap tersambung maka penjahit melakukan pendekatan terhadap konsumen seperti bersikap sopan dan santun, selalu menjaga kepercayaan dan amanah dari konsumen, berlaku jujur, selalu tepat waktu dalam pengerjaan penjahitan pakaian dan memberikan hasil jahit yang bagus serta rapi. Sehingga konsumen atau pelanggan merasa senang dan hubungan baik akan tetap terjaga.

Dari pemaparan diatas perilaku penjahit di pasar Kameloh Jalan KS Tubun Kota Palangka Raya yang meliputi tujuh orang pedagang telah sesuai dengan prinsip etika bisnis yaitu kesatuan (tauhid), keseimbangan (keadilan), kehendak bebas (*free will*), tanggung jawab dan didasari niat baik (ihsan). Walaupun masih ada beberapa pedagang yang melalaikan beberapa prinsip tertentu. Dengan menggunakan prinsip-prinsip tersebut akan menjadikan suatu bisnis atau perdagangan yang dijalankan oleh setiap pelakunya akan meraih kesuksesan di dunia maupun diakhirat. Sebab tujuan dari usaha yang dijalankan sesungguhnya dalam Islam bukanlah hasil materinya saja, tetapi juga hasil dari spritualnya yakni tercapainya *falah* yang akan membawakan kesejahteraan di dunia dan akhirat.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penelitian yang telah peneliti uraikan tersebut, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Praktik bisnis penjahit pakaian yang ada di Pasar Kameloh Jalan KS Tubun Kota Palangka Raya sebagian besar telah melakukan transaksi bisnis seperti pada umumnya. misalkan seperti menerapkan senyum dan sapa saat melayani pelanggan, bersikap ramah, adil, jujur dan bertanggung jawab. Namun masih ada saja penjahit yang mengabaikan etika misalnya seperti dalam hal penjahit yang tidak mengembalikan sisa kain jahitan, transaksi yang mengandung unsur promosi yang berlebihan terhadap kualitas kain dan/atau harga, penjahit yang kurang ramah terhadap pelanggan, transaksi yang tidak adil dalam memperlakukan pelanggan antara yang sudah membayar dengan yang belum akibatnya banyak pesanan yang terlambat waktu penyelesaiannya sehingga penjahit tersebut dicap sebagai penjahit yang ingkar janji.
2. Praktik bisnis penjahit pakaian yang ada di Pasar Kameloh Jl. KS Tubun Kota Palangka Raya dalam perspektif etika bisnis Islam tidak sepenuhnya berjalan sesuai dengan prinsip Islam. Hanya ada beberapa penjahit yang menerapkan etika seperti kegiatan usaha tidak mengganggu ibadah kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, berdoa, adil, tidak menutupi

cacat, memberikan kebebasan kepada pelanggan untuk memilih harga yang sesuai dengan kualitas kain yang ditawarkan, tidak memaksa pembeli, menepati janji kepada pelanggan, bertanggung jawab terhadap pelanggan, serta bersikap ramah dan sopan dalam melayani. Namun sebagian perilaku penjahit masih ada yang tidak sesuai dengan etika bisnis Islam yaitu lalai dalam melakukan ibadah, tidak ramah, membedakan pelanggan, serta tidak bertanggung jawab dalam hal ketepatan penyelesaian jahitan.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang dijelaskan diatas, maka peneliti menyampaikan saran-saran yang bertujuan memberikan manfaat bagi pihak-pihak lain atas penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan peneliti sebagai berikut:

1. Bagi masyarakat, khususnya pelanggan penjahit di Pasar Kameloh, diharapkan untuk selalu menjaga hubungan baik antara penjahit dan pelanggan. Sudah seyogyanya pelanggan juga turut memperhatikan hak penjahit dengan memenuhi kewajiban-kewajibannya sebagai seorang pelanggan agar tidak terjadi ketimpangan antara kedua belah pihak.
2. Bagi penjahit di pasar kameloh Jl. KS Tubun kota Palangka Raya seharusnya bisa lebih jujur dan terbuka dalam bertransaksi dan menjelaskan kondisi atau kualitas dari kain maupun hasil jahitan, dan jika ada kain sisa jahitan hendaknya diberi tahu kepada pelanggan, tidak diambil untuk kepentingan sendiri kecuali jika pelanggan merasa tidak



membutuhkan dan memberikannya kepada penjahit maka itu tidak apa-apa, berlaku adil dengan tidak membedakan pembeli dan bersikap ramah kepada pembeli baik yang sudah berlangganan maupun yang baru berlangganan, serta lebih memperhatikan lagi tentang ketepatan janji agar tidak dicap sebagai penjahit yang suka ingkar janji. Tetap memegang teguh nilai-nilai atau aturan-aturan yang ditetapkan oleh syariat Islam.

3. Bagi Peneliti selanjutnya Penelitian ini tidak bisa digeneralisasi untuk semua penjahit yang ada di Kota Palangka Raya karena penelitian ini hanya berfokus pada penjahit yang ada di kawasan kompleks Pasar Kameloh jalan KS Tubun Kota Palangka Raya saja, sehingga hasilnya tidak bisa digunakan untuk menilai selain pada penjahit di Pasar Kameloh. Penelitian ini membahas tentang etika bisnis penjahit menurut etika bisnis Islam, diharapkan penelitian lain dapat tergugah untuk meneliti atau memperluas pembahasannya bukan hanya melihat dari segi etika nya saja namun juga hal-hal lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- AS, Nachrawie. Menggapai rizki dengan berbisnis yang barokah. Delta Prima Press, 2011.
- Badan Perencana Pembangunan Daerah Kota Palangka Raya dan Badan Pusat Statistik Kota Palangka Raya, *Kota Palangka Raya Dalam Angka (Palangka Raya City In Figures 2017)*, Palangka Raya: Gramedia Design, 2007
- Badroen, Faisal dkk, *Etika Bisnis Dalam Islam*. Jakarta:Kencana, 2006.
- Djazuli,A. *Kaidah-Kaidah Fikih: Kaidah-Kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-masalah yang Praktis*, Jakarta: Kencana, 2006.
- Edwin Nasution, Mustafa dkk, *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*. Jakarta : Kencana, 2007.
- Gatut L. Budiono. *Etika Bisnis Pendekatan teoritis dan Praktis*. Jakarta: Poliyama Widya Pustaka. 2008.
- Idri, *Hadis Ekonomi (Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi)*. Jakarta: Kencana, 2015.
- Jirhanuddin dan Hamdanah, *Etos Kerja Wanita*. Yogyakarta:K-Media, 2017.
- Jusmaliani. *Bisnis Berbasis Syariah*. Bumi Aksara:Jakarta. 2008.
- Lexy J. Moleong., *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung:PT. Remaja Rosdarya, 2001.
- Miles, Matthew B. dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif, terjemahan Tjetjep Rohandi Rohidi*. Jakarta:Universitas Indonesia, 1992.
- Muhammad, *Etika Bisnis Islami*, Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2004.
- Mustaq, Ahmad., *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2001.
- Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi (P3EI) Universitas Islam Indonesia. *Ekonomi Islam*. Jakarta:Rajawali Pers. 2009.

Raharjo, M Dawam., *Etika Bisnis Menghadapi Globalisasi*. Jakarta : LP3ES,1995.

Sedarmayanti, *Restrukturisasi Dan Pemberdayaan Organisasi (Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan)*. Bandung:PT Refika Aditama, 2014.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung:Alfabeta, 2009.

## **B. Skripsi**

Lya Susila Witari, “*Pengaruh Penerapan Etika Bisnis terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Potong di Pasar Tradisional Puruk Cahu*”, Palangka Raya:STAIN Palangka Raya, 2013.

Muhammad Darmanto, Skripsi “*Praktik Etika Dalam Transaksi Bisnis Masyarakat Muslim (studi kasus Pengurangan Berat Timbangan dalam Transaksi Jual Beli Karet di Desa Puri Kecamatan Raden Batuah Kabupaten Barito Timur)*”, Palangka Raya:STAIN Palangka Raya, 2011.

Muhammad Ma'ruf, Skripsi “*Etika Bisnis Pedagang Muslim Suku Banjar di Samuda*”, Palangka Raya:STAIN Palangka Raya, 2012.

Resti Aryani, “*Potensi Usaha Penjahit Pakaian dalam Meningkatkan Pendapatan Keluarga Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Penjahit Pakaian di Kecamatan Kuok)*”, Riau:UIN Sultan Syarif Kasim, 2013.

## **C. Internet**

“Bayu, Etika Bisnis Syariah yang Wajib Diketahui”, <https://www.google.com/amp/s/dosenekonomi.com/ilmu-ekonomi/ekonomi-syariah/etika-bisnis-syariah/amp> (Online, 27 April 2019).

Palangkaraya.go.id Portal Resmi Palangka Raya, <https://palangkaraya.go.id/pemerintahan/visi-misi/> (Online 25 September 2019).

Unknown, Pengertian Bisnis: Tujuan, Fungsi dan Macam-Macam Bisnis, <https://www.maxmanroe.com/vid/bisnis/pengertian-bisnis.html> , (Online 03 September 2019).

Pemkot Palangka Raya tidak perpanjang HGB Pasar Kameloh, Media Center Isen Mulang, <https://mediacenter.palangkaraya.go.id/pemkot-palangka-raya-tidak-perpanjang-hak-guna-bangunan-pasar-kameloh/> (Online 25 September 2019).

Unknown, "Berbagi Ilmu". <http://serbamakalah.blogspot.co.id/2013/05/etika-bisnis-dalam-ekonomi-islam-2527.html> (Online 25 Desember 2017).

Wikipedia, "Penjahit", <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Penjahit> (Online 05 Mei 2018).

Wikipedia, "Menjahit", <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Menjahit> (Online 05 Mei 2018).

Zulpawati Said, "Konsep Etika Bisnis Islami", [https://www.academia.edu/8957326/KONSEP\\_ETIKA\\_BISNIS\\_ISLAMI](https://www.academia.edu/8957326/KONSEP_ETIKA_BISNIS_ISLAMI), (Online 25 Maret 2019).

